



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en
el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Huatuco Taipe, Janeth (ORCID: 0000-0002-2568-7190)

Oscurima Flores, Javier Eduardo (ORCID: 0000-0003-4101-8410)

ASESOR:

Dr. Panta Salazar, Javier Francisco (ORCID: 0000-0002-1356-4708)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestros padres por todo el apoyo incondicional que nos dieron en nuestra formación académica, por inculcarnos valores y virtudes que nos ha llevado a cumplir nuestros objetivos.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por haber cuidado de nosotros cada día e iluminar cada paso que damos. A nuestras familias por su apoyo desinteresado, A nuestro asesor por la orientación y apoyo brindado en la realización de nuestra investigación.

Índice de contenidos

Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos:.....	20
3.7 Aspectos Éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMEDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1.	Listado de ingenieros que validaron los instrumentos	20
Tabla 2.	Análisis de los procesos pre test	23
Tabla 3.	Análisis de los procesos críticos post test	23
Tabla 4.	Estadística descriptiva de satisfacción del cliente.....	24
Tabla 5.	Estadística descriptiva de la dimensión conformidad	25
Tabla 6.	Estadística descriptiva de la dimensión Capacidad de respuesta.....	26
Tabla 7.	Prueba de normalidad de la variable satisfacción del cliente	28
Tabla 8.	Estadística de muestras emparejadas de la variable satisfacción del cliente .	29
Tabla 9.	Prueba t-Student de la variable satisfacción del cliente.....	29
Tabla 10.	Prueba de normalidad de la dimensión conformidad	30
Tabla 11.	Estadística de muestras emparejadas de la dimensión conformidad	30
Tabla 12.	Prueba t-Student de la dimensión conformidad.....	31
Tabla 13.	Prueba de normalidad de la dimensión capacidad de respuesta	31
Tabla 14.	Estadística de muestras emparejadas de capacidad de respuesta.....	32
Tabla 15.	Prueba t-Student de la dimensión capacidad de respuesta.....	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 01. Representación del diseño	17
Figura 02. Diagrama de frecuencia comparado de la satisfacción del cliente.....	24
Figura 03. Diagrama de frecuencia comparado de la conformidad.....	26
Figura 04. Diagrama de frecuencia comparado de capacidad de respuesta	27
Figura 05. Grupo Falabella y su presencia en el Perú	50
Figura 06. Croquis de la Empresa.....	51
Figura 07. Organigrama de la Empresa	52
Figura 08. Organigrama del área	53
Figura 09. Flujograma del área de recepción de documentos	56
Figura 10. Selección de los procesos críticos.....	58
Figura 11. Reorganización de procesos.....	59
Figura 12. Recepción de documentos regulares y pronto	62

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo: determinar en qué medida la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en la recepción de documentos de la empresa Falabella. El problema que se planteó fue ¿Cómo la gestión por proceso mejora la satisfacción de los clientes en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella?

El diseño fue pre experimental de tipo aplicada ya que se hizo la mejora mediante la aplicación de gestión por procesos; fue de nivel explicativa se describió la problemática del estudio en la empresa. La muestra fueron las facturas de los proveedores del área de recepción de documentos tomadas en un periodo de tiempo 8 semanas antes y 8 semanas después. La técnica utilizada fue la observación y los instrumentos fueron los formatos de recolección de datos.

Para el análisis de la estadística descriptiva e inferencial de las variables de estudio se usó el software SPSS. Los resultados obtenidos fueron una mejora en la satisfacción del cliente en 9.31%, la conformidad mejoró en 2.99% y la capacidad de respuesta mejoró en 5.02%; afirmando que la gestión por procesos mejoró la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella, Lima, 2020.

Palabras clave: Gestión de procesos, satisfacción del cliente, conformidad, capacidad de respuesta.

Abstract

The objective of this research was to determine to what extent process management improves customer satisfaction when receiving documents from the Falabella Company. The problem that arose was how does process management improve customer satisfaction in the document reception area of the Falabella company?

The design was pre-experimental of the applied type since the improvement was made by applying management by processes; it was of explanatory level, the problem of the study in the company was described. The sample was the invoices of the suppliers of the document reception area taken in a period 8 weeks before and 8 weeks after. The technique used was observation and the instruments were the data collection formats.

For the analysis of the descriptive and inferential statistics of the study variables, the spss software was used. The results were an improvement in customer satisfaction in 9.31%, with respect to compliance in 2.99% and in response capacity in 5.02%; stating that process management improved customer satisfaction in the document reception area of the Falabella company, Lima, 2020.

Keywords: Process management, customer satisfaction, compliance, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

En este primer capítulo de la investigación se consideró la realidad problemática, la justificación del estudio, la formulación del problema, la hipótesis, los objetivos generales y específicos.

Respecto a la realidad problemática en la actualidad el eje primordial en la economía a nivel mundial, se sostiene por la persistencia y crecimiento de servicios brindados por las microempresas, que aportan cuantiosos ingresos y oportunidades laborales, empero, se sostienen en el mercado a pesar de presentar inconvenientes en relación a la satisfacción del cliente y el nivel competitivo. Fajardo y Vaca (2019)

Romero y Gómez (2018) en su artículo consideraron que la confianza de los compradores hace que los empresarios sean eficientes y competitivos en la actualidad, ya que es valioso la imagen de las entidades, De acuerdo a los reportes obtenidos según las encuestas realizadas se tiene que un promedio de 48% de insatisfacción de parte de los compradores por lo que se hace necesario que las empresas comerciales deben efectuar mejoras para revertir esta realidad que es determinante para el éxito de los negocios.

En Perú en un estudio realizado por JL Consultores en el 2019 los residentes en Lima precisaron que la calidad del servicio tiene influencia en el 60% para determinar decisiones de los clientes, así mismo se precisa que el 71% no retornan a comprar al lugar por mal servicio brindado, considerando que en la actualidad existe hay muchos competidores por lo que es evidente que acudirán a otros negocios por mala experiencia, así mismo el 36% hace uso de redes sociales dando a conocer la mala experiencia, solo el 40% hace uso del libro de reclamaciones en estos casos debido a que no hay respuestas a posibles soluciones a sus quejas al usarlo. En este caso este mecanismo de defensa del consumidor hace que las entidades tengan más cuidado en su accionar. (Diario Gestión 2019)

Para evidenciar la problemática que existe en la recepción de documentos de la empresa Falabella, utilizamos la herramienta el diagrama de Ishikawa que permitió plasmar las causas de la insatisfacción de los clientes, las causas que se encontraron son: Algunos empleados no tienen Capacidad, baja motivación, no conocen la importancia de sus labores, no existe un formato de evaluación de satisfacción, falta de mantenimiento preventivo, estandarización de las labores, falta de instructivos, falta de comodidad y demora en los tiempos a ser atendidas

las documentaciones entre otros, para mayor detalle véase el diagrama de Ishikawa en el anexo 4. A continuación, vamos a detallar la justificación del estudio, en la cual se va a exponer las razones por la cual se realizará la siguiente investigación:

Se justifica de forma teórica según Bernal (2010) Menciona que existe justificación teórica ante la necesidad de generar reflexión y debate académico referente a lo sabido, debatir teóricamente, comparar logros. El estudio se realiza con fines de solucionar un problema existente en base a teorías científicas identificadas en el ámbito global permitiendo operacionalizar las dimensiones de variables satisfacción de clientes y gestión por procesos en la búsqueda del logro de objetivos.

Socialmente se justifica según Hernández (2014) si la presente investigación trasciende socialmente, porque serán los beneficiarios de los resultados de la investigación, en resumen, que alcance o proyecto social tiene. De tal modo socialmente se justifica porque ayudara a mejorar la satisfacción del cliente y como aporte servirá para mejorar los procesos y a la vez tener a sus clientes satisfechos, esto ayudará que la empresa pueda crecer progresivamente.

Se justifica de forma práctica puesto que se busca resolver un problema proponiendo estrategias tal que poniendo en práctica permitirá solucionarlo. (Bernal 2010). Se realizará la investigación porque existe la necesidad de mejorar el problema en la empresa.

Según la realidad problemática habida se plantea el problema general y los problemas específicos de la investigación. El problema general de la investigación fue ¿Cómo la gestión por procesos mejora la satisfacción de los clientes en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella? y así también los siguientes fueron los problemas específicos:

- **PE1:** ¿Cómo la gestión por procesos mejora la conformidad en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella?
- **PE2:** ¿Cómo la gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella?

Teniendo como objetivo general Determinar en qué medida la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella. Tuvo como objetivos específicos a los siguientes:

- **OE1:** Determinar en qué medida la gestión por procesos mejora la conformidad en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella.
- **OE2:** Determinar en qué medida la gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella.

También se formuló la hipótesis general que fue: La Gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella, así también como las hipótesis específicas.

- **H.E.1:** La Gestión por Procesos mejora la conformidad en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella.
- **H.E.2:** La Gestión por Procesos mejora la capacidad de respuesta en el área recepción de documentos de la empresa Falabella.

II. MARCO TEÓRICO

En este segundo capítulo del marco teórico se mencionaron los diversos antecedentes nacionales, internacionales y locales, así como los enfoques conceptuales relacionados con las teorías en las que se sustenta la investigación.

Huamán (2018) en su investigación que tuvo como objetivo implementar la Gestión por Procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la Clínica San Pablo. Para esto, se aplicó la gestión por procesos orientada a resultados; Identificar procesos clave, evaluar la fricción del cliente por el tiempo de espera, evaluar la satisfacción del cliente, el resultado fue identificar los procesos clave según el cumplimiento de la misión y su respectiva priorización, el nivel de abandono de la atención debido al tiempo de espera se redujo en un 50% y el nivel la satisfacción aumentó en un 36%. Según estos logros en el departamento de emergencias, se obtiene una mejora continua vinculada a satisfacer al cliente, la gestión de recursos y la eficiencia.

Fernández y Ramírez (2017) en su estudio que tuvo por objetivo principal es preparar una propuesta para un plan de mejora basado en la gestión por procesos, con el fin de aumentar la productividad. La metodología se basa en la recopilación de información a través del análisis de documentario, haciendo uso de archivos, documentos, cuestionarios y la entrevista, cuya finalidad fue recopilar datos de fuentes documentales y observar los hechos a través de la valoración por parte de los encuestados y entrevistados. El resultado del análisis de costo-beneficio es 1.39, lo que implica que la propuesta es económicamente razonable, si se recupera la inversión y se obtendrán resultados positivos.

Miroslava (2019) en su proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar las diversas teorías e investigaciones sobre la gestión de los procesos, y aplicarlas en la organización. El modelo en el diseño es aplicado, porque un problema práctico se resolverá mediante el uso de diferentes teorías que involucren la gestión mediante procesos de diseño pre-experimentales, la población compuesta por usuarios de la clínica Pro Salud y la muestra de 123 usuarios de la clínica Pro Salud. Se concluyó precisando que el nivel de satisfacción del cliente es 75%, aumentado en un 21%, ya que inicialmente dio un total del 54%, la gestión del proceso tuvo un impacto positivo respecto a la satisfacción de los clientes de la Clínica Pro Salud.

González y León (2018) en su proyecto que tuvo como objetivo mejorar los procesos durante la labor de atención al cliente, en una entidad donde realiza servicios de mantenimiento y conexión de electrodomésticos, la metodología adoptada en la investigación fue tipo experimental de grado pre-experimental, haciendo uso de encuestas y fichas de observación, finalmente, la implementación fue favorable en el proceso de servicio de atención usuario ya que el valor de la satisfacción del cliente al finalizar el proyecto es de 55% y la efectividad en el área de 93.16%. Asimismo, el impacto financiero y económico de implementar la gestión por procesos en la empresa determinó los siguientes valores: $VPN = S / . 34.534,28$; $B / C = 1.87$; y $TIR = 1,37$ años.

Galicia y Rodríguez (2018) En su investigación, tuvo como objetivo buscar y fijar qué relación hay entre la gestión de los procesos operativos y la satisfacción del cliente en la entidad de transporte Turismo Briceño. Estudio descriptivo-correlacional. La muestra conformó 35 colaboradores del sector operativa y 164 clientes de Turismo Briceño, cuyos resultados permitieron establecer el vínculo entre las variables del estudio, de tal manera que se obtuvo con Spearman un 0.655, cuyas debilidades son la falta de la formación de los colaboradores. Sin embargo, la satisfacción del cliente se manifiesta de forma positiva, con comodidad y buen trato como puntos débiles.

Oscoco y Ramos (2017) su investigación cuyo objetivo principal fue precisar la relación habida con la gestión por procesos y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Se trata de una investigación correlacional, diseño transversal no experimental, como población a 500 usuarios de SUNARP cuya muestra es válida contando con 217 usuarios. La técnica en uso fue encuesta, mediante cuestionario. Los logros obtenidos se dan en las tablas y gráficos, precisando, la verificación de la hipótesis; indica que existe relación significativa en gestión por procesos y la satisfacción del usuario en SUNARP.

Ponce (2016) en su investigación, su objetivo fue la propuesta de implementación de la gestión por procesos mediante la cual se reduce productos no conformes y se precisa de un proceso de mejora continúa incrementando la productividad. La metodología que se utilizará sobre la base del diagnóstico de la problemática de la empresa fue la metodología PDCA. El autor concluyó

implementando la gestión por procesos el cual llega a favorecer de simplificar la cantidad de productos no conformes y la preservación de un sistema de mejora continua y aumentará el nivel de productividad.

Cortez (2018) en su estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y satisfacción de los clientes de la Secretaría del Comando General de la marina. Estudio hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo, estudio básico y de nivel correlacional. Como población se tomó 40 trabajadores, se aplicó una muestra censal. En la recolección de los datos se empleó como técnica una encuesta. Se obtuvo como resultado en la confiabilidad de un 94.9% en la gestión de procesos y 80.2% en la satisfacción de los clientes, también se logró denotar que existe una prueba altamente significativa; con un p-valor de $0.000 < 0.05$, y un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.923), demostrando existencia de relación directa entre la gestión de procesos y satisfacción del cliente.

Touzet (2018) su proyecto tuvo como objetivo principal conocer cuál es el nivel de relación que se puede establecer entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en la empresa Konecta BTO. Estudio de método deductivo hipotético, tipo aplicado, de nivel descriptivo correlacional de diseño transversal no experimental. Para la muestra se constituyó por 71 colaboradores. Como conclusión se llegó a precisar una correlación de la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente tal que el valor fue 0,872 de manera similar, el valor de sig. fue 0,000 resultando inferior que el valor 0,05. tal que representa una aplicación correcta de gestión por procesos mejorara la calidad del servicio.

Coauila (2017) su tesis que tuvo como objetivo suprimir fallas en la gestión de los procesos de la empresa ocasionando insatisfacciones y reclamos en clientes y siendo inadecuado en la ventaja competitiva de acuerdo a los demás competidores del sector, realizando entrevistas en diversos niveles jerárquicos de la entidad, se complementó con una revisión total de documentos de los procesos operativos, propias de la organización, y se finalizó verificando acciones planteamientos contrastándolas con causas de problemas, siendo valorativas para el logro de objetivos, haciendo posible que se mantengan y se sostengan en el

tiempo; y al término de acuerdo al análisis socio económico se concluyó que la propuesta resulta rentable ya que tiene un VAN de S/.73,477.99.

Rodríguez (2015) en su investigación se propuso valorar la gestión por procesos de calidad mejorando la atención a los asistentes al área de consulta externa de un Hospital. Fue un estudio descriptivo y exploratorio, de método deductivo, con muestra de 95 usuarios entrevistados y 40 trabajadores de salud, concluyendo que hay debilidades siendo: carencia de sistemas de información, los tiempos de esperar en la consulta, requiere optimización de recursos humano y físicos, y faltando capacitaciones.

Muñoz y Pérez (2018) en su investigación tuvo como objetivo principal Plantear un sistema de gestión basado en procesos para la empresa CDMSA, con el fin de promover la mejora de su accionar y permitir el aseguramiento de la calidad de sus servicios, como instrumento se puso en práctica técnicas de entrevista, encuesta y observación, permitiendo recabar datos prioritarios para entender la situación de la empresa, se concluyó precisando que la empresa necesita nueva forma de organización interna, con un modelo que favorezca en delimitar funciones de los colaboradores.

Gutiérrez (2016) en su estudio tuvo como finalidad implementar la gestión por procesos válida para la clínica Santa María y capacitar al personal que labora en la mencionada organización sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, La investigación es descriptiva permitiendo la amplia y detallada descripción, que contribuya a saber de la realidad en la organización, y como población y muestra, 357 pacientes que ingresan a la clínica cada año tendrían un promedio mensual de 30 personas. Se concluyó que en general ningún proceso operativo vincula labores de médicos y enfermeros con el paciente. La satisfacción del cliente está vinculada a la falta de innovación en los servicios y la mejora de las instalaciones.

Para esta investigación se consideró como variable independiente a la gestión por procesos; se hizo mención a los diferentes autores y sus distintos conceptos y puntos de vista sobre el tema:

Según Bravo (2013) explicó: “La gestión de procesos permite reconocer, comprender y elevar el valor agregado en procesos de la entidad permitiendo dar cumplimiento con estrategias de negocios y lograr la satisfacción de los usuarios” (p. 22).

Además, Bravo (2013) mencionó que:

La gestión de procesos contribuye a elevar la productividad y el control de gestión generando mejoras importantes, como: tiempo, calidad y costo. Contribuye con técnicas, tal como integralidad, equilibrio de complejidad, teorías y mejora continua, con fines de innovar los procesos. permite identificar, medir, describir y relacionar procesos, generando opciones de acción tales como: reconocer, analizar, seleccionar o crear nuevos diseños, etc. (p. 23).

Navarro (2016) explicó que la Gestión por Procesos, tiene que ver con la forma eficaz de hacer las cosas, los negocios deben reconocer sus procesos óptimamente. También es preciso que estén interconectados de manera conjunta. Por lo expuesto las organizaciones deben tener en claro sus procesos para optimizarlos y sean cada vez más eficaz y mejorar la calidad.

El mismo autor sobre gestión por procesos estableció:

- Que las necesidades y expectativas de los clientes, deben estar asociados a los procesos de las organizaciones.
- Los procesos implican agregar valor a lo largo de las labores, haciendo fluido el paso del ingreso y salida, tal que sea adecuado el logro obtenido
- Buen planeamiento, incorporando mecanismos de control, de medir y obtener resultados del desempeño con la eficacia de procesos de manera óptima.
- Para mejorar los procesos, es preciso se ponga en práctica según los indicadores.

Navarro (2016) indicó que:

La Gestión por Procesos se base en obtener procesos efectivos, respondiendo de forma autónoma ante los cambios, mediante los controles de la competitividad en los procesos, mejora de calidad, siendo flexible la

entidad y orientando labores en la búsqueda de satisfacer necesidades y deseos del cliente. Así se logrará la excelencia organizacional (p.39).

Además, Hernández y Rodríguez (2011) indicaron que:

La gestión por procesos hace posible mediante un esfuerzo conjunto hacer uso de recursos y con fines del logro de la satisfacción de lo que se asocia a los procesos se integran en la organización de la entidad (materias primas, materiales, mano de obra, maquinaria, etc.) (p. 35).

Sobre el mismo tema Carvajal et al. (2017) explicaron que:

La gestión por procesos corresponde a uno de los ocho principios de la gestión de la calidad. Es importante que los logros se asocien a la eficiencia tal que las labores y recursos se vinculen a los procesos. Aporta a la gestión de la calidad al iniciarse como evolución de aseguramiento de la calidad (p.17).

Gonzáles y León (2012) mencionaron que la gestión de procesos es un tipo de gestión en la entidad que se base en todos los procesos y que tiene registrado a la entidad como un sistema integral y donde las áreas están asociadas (p. 273).

Actualmente todas las organizaciones dirigen sus actividades mediante la gestión por procesos que constituyen una actividad sistemática para administrar, agregando un valor al proceso para satisfacer lo deseado por el cliente.

Con respecto a las ventajas, Pérez (2012) señaló a los siguientes:

- Enfocada en la organización dirigida al cliente por lo que tiene su respaldo en la cultura
- Hace posible la optimización de los recursos
- Otorga visión integral del negocio tal que la entidad hace posible satisfacer a los clientes
- Contribuye en reducir costos de operación.
- Hace posible tomar decisiones asertivas
- Minimiza tiempos en los procesos de fabricación (p.77).

Con respecto a la importancia mencionó: su importancia radica en permitir diseñar el sistema de la calidad que tenga relevancia en la empresa (Pérez, 2012):

- Incrementa la eficacia en la entidad, con eficiente funcionamiento
- Diseño asociado a la gestión de los procesos

Dimensión 1: Análisis de procesos

Para Beltrán et al. (2009) identificar y seleccionar procesos implica reflexionar sobre labores en la entidad y su influencia en los logros obtenidos (p.31).

Según la PCM (2014) mencionaron que “Se identifican los procesos con el análisis de lo que busca la empresa, precisando los que favorecen con los bienes, los proveedores, así como la determinación de los procesos en la empresas y proveedores, precisando los procesos de la entidad” (p. 17).

En el análisis de los procesos identificamos labores que se dan en los procesos, estableciendo labores desarrolladas en sí mismos. Fue importantes también acotar los siguientes conceptos sobre el que se sustenta nuestra primera dimensión; esas definiciones son:

Mapa de procesos

Según Bravo (2013) tiene una visión conjunta de la organización. Se adhiere el vínculo de los procesos identificados en un contexto. Fusiona procesos segmentados (p. 37).

Para Carvajal et al. (2017) los mapas de procesos conforman cada proceso del sistema, y sus vínculos principales. Las relaciones se dan mediante de manera de mapas conceptuales que forman parte del recorrido informativo (p. 29).

Diagrama de flujo

Contreras et al. (2017) indicó que representa gráficamente las actividades de un proceso secuencialmente, representadas de manera gráfica mediante simbologías que dan a conocer lo previsto en la entidad (p. 48).

Se refiere a una representación gráfica secuencial y sistémica de los procesos de tal manera que se ve de forma precisa lo que implica las labores en la empresa.

Ficha de proceso

Según Beltrán et al. (2009) son un soporte informativo que busca obtener aspectos relevantes para el control de labores que están dadas en el organigrama de la entidad y también para los procesos” (p. 44).

Dimensión 2: Mejora del proceso

Sobre mejora del proceso Carvajal et al. (2017) explicaron que:

Es relevante para el análisis de oportunidades en la mejora de procesos en la entidad, según las causas, mediante alternativa y planteamiento de logros mejorando la competitividad. También mejor eficacia es decir alcanzar mejores logros, su eficiencia optimizando el uso de recursos y con mejor satisfacción a lo largo de todos los procesos. (p. 41-42)

Además, según Maldonado (2018) mencionó que sobre mejora de proceso:

Hacen posible observar un panorama de amplitud, en la búsqueda de ser excelente y con criterios innovadoras lo que hace posible que las entidades sean competitivas con menos costos operacionales y que se direcciona a satisfacer las expectativas de los clientes. (p. 174).

Para Bravo (2013) señaló que el objetivo es tener mejores procesos en la entidad e previamente valorados con fines de evitar fallas y en la búsqueda del éxito. Se hace uso de diversas metodologías orientadas al logro de los objetivos.

Fue importantes también mencionar los siguientes conceptos sobre el que se sustenta nuestra segunda dimensión; esas definiciones son:

Evaluar procesos

Para Bravo (2013) indicó que tiene que ver con ver la situación real con lo que se busca como empresa, de tal manera que se tenga exactitud de la realidad de la empresa. Tiene una mirada crítica y prospectiva.

Rediseñar procesos

Para Bravo (2013) señaló que implica adecuar el rediseño de procesos a buscar mayores beneficios para la organización, tal que se busca sea el cambio mejor y

de manera activa a favor de las organizaciones. Por el cual es preciso estar observando lo que acontece para re direccionarlos según conveniencia

Elaborar el procedimiento

Para Bravo (2013) indicó que para este tratamiento se registra el procedimiento al detalle: diversas posibilidades, tecnologías de respaldo, acatamiento de normas, riesgos operacionales, ejes de control y registros. Es preciso la elaboración de procedimientos tal que el proceso fuera evaluado u optimizado, sin no se tiene resultados favorables.

Implementar el procedimiento

Al respecto Bravo (2013) señaló que se busca que los que integran los proceso estén comprometidos con sus labores.

Por otro lado, se consideró como segunda variable o variable dependiente a la satisfacción del cliente; los autores citados fueron:

Sobre el tema Kottler y Armstrong (2008) explicaron que: La "satisfacción del cliente" es fundamental para estar en la "mente" de los clientes y, como tal tener acceso al mercado (p.11).

También Wikhamn (2019) enunció que la satisfacción del cliente se da en todos los negocios. Los clientes satisfechos son aquellos que son leales y a la vez son los que aportan llevando más clientes (p.13).

Por otro lado, la satisfacción de los clientes es una forma de tener datos confiables y saber si los productos o servicios de una organización están siendo valorados en el mercado (Question Pro, 2019)

Según Carrasco (2012) mencionó que:

La satisfacción del cliente es la finalidad primordial en las diversas entidades, puesto que con ello se logra seguir contando con clientes y, por tanto, impactando favorablemente en la rentabilidad. La satisfacción tiene que ver con el logro de las expectativas de los clientes con el bien o servicio. (p. 51)

Según Tigani (2006) explicó que: se da cuando se brinda calidad y servicio excelente a sus clientes, propietarios y colaboradores. Es preciso tener la

capacidad de brindar valor a los clientes con los productos para su aceptación (p.26).

Por otro lado, Kottler y Keller (2012) dijeron que la satisfacción es un acto final que se da luego de estar expuesto a un rendimiento de un servicio (p.55)

Dimensión 1: Conformidad:

Sobre el cual Kottler y Armstrong (2008) dijeron que se asocia a la exactitud brindada por los colaboradores en una entidad referente a la referencia brindada a los compradores. Además, se refiere al grado de satisfacción con la que los clientes tienen un nivel de valoración de la empresa.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta:

Al respecto, Kottler y Armstrong (2008) explicaron que:

Se refiere a la cantidad de tiempo que el cliente espera para ser atendido o recibir el servicio solicitado. El tiempo de entrega de un servicio se asocia al ordenamiento de labores en la atención. Un proceso que está bien fundamentado hace posible una buena capacidad de respuesta

Es la intención de la empresa de ayudar al cliente y brindar el mejor servicio de forma versátil. (Reboloso, Salvador, Fernández y Cantón, 2004, p. 361). Es decir, se asocia a la manera de brindar un buen servicio al cliente, ayudándolo y brindando el servicio rápidamente, agilizando los procedimientos que se realizan.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio realizado es de tipo aplicativo, al desarrollar la teoría de gestión por procesos, para poder solucionar la problemática que atraviesa en el ámbito de la empresa en estudio respecto a la satisfacción del cliente.

Según Valderrama (2014): “La investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta”. p. 165.

Sobre el enfoque cuantitativo Hernández, et al. (2014) explicaron que el “Enfoque cuantitativo hace uso de recolectar datos probando hipótesis medidas numéricamente y previa estadística, estableciendo normas de comportamiento y probando teorías” (p. 4). El estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que los datos recolectados serán analizados de manera numérica.

Sobre el tipo de diseño cuasi-experimental, Valderrama (2014) indicó que “Manipulan deliberadamente al menos una variable independiente para ver su resultado y relación con una o más variables dependientes” (p. 65). El estudio es un diseño cuasi - experimental, debido a que manipularemos la variable independiente.

El diseño en este caso es de tipo cuasi-experimental, ya que se aplica un estímulo a través de la gestión por procesos y se mide la satisfacción del cliente antes y después de las mejoras.

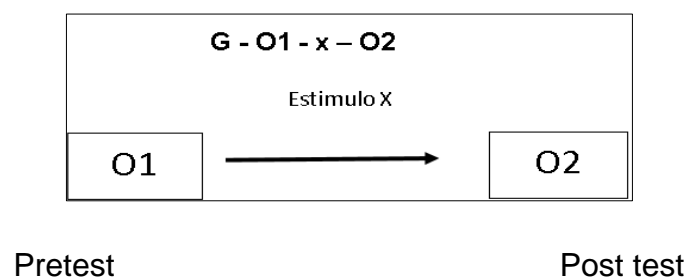


Figura 1. Representación del diseño

Dónde:

G: Muestra

O1: Satisfacción del cliente antes

O2: Satisfacción del cliente después

X: Gestión por procesos

Acerca de investigación longitudinal en este caso se obtiene datos según el tiempo con fines de realizar inferencias del cambio habido. (Hernández, et al., 2014, p. 278). Es longitudinal en el cual se mide antes y después observando logros al aplicar la gestión por procesos en el área recepción de documentos de la empresa Falabella.

Según Bernal (2006): “Se obtiene datos de la misma población en tiempos diferentes con el fin de examinar variabilidad en el tiempo”. p.118.

3.2. Variables y Operacionalización

Para esta investigación se identificaron dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones. El detalle de cada uno de las variables y dimensiones se indican en la matriz de operacionalización; estos se muestran en el anexo 1.

Variable independiente: Gestión por procesos

Definición conceptual. Navarro (2016) La Gestión por Procesos, tiene como fundamento que, para actuar de manera eficaz, las organizaciones deben reconocer y dirigir sus procesos de manera óptima. (p.35).

Definición Operacional. – Gestión por procesos es una herramienta de gestión la cual será medida mediante el análisis de procesos y mejora de proceso y la escala utilizada fue la razón expresada en porcentaje.

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Definición conceptual. Kottler & Keller (2012), El grado de complacencia que el cliente suele tener como el estado anímico de un individuo, considerando como resultado la consideración percibida de un producto o servicio frente a las perspectivas. (p.55).

Definición operacional. La satisfacción del cliente permite conocer el impacto que tiene la organización en los clientes la cual se mide con sus dimensiones de conformidad y capacidad de respuesta la escala de medición fue la razón expresada en porcentaje.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Valderrama. (2014), “conjunto finito o infinito de componentes, seres o cosas, que tienen cualidades o propiedades en común, capaz de ser visto” (p.182).

La población de la presente investigación está conformada por el número de facturas presentadas al área de recepción documentaria de la empresa Falabella, 8 semanas antes de la gestión por proceso y 8 semanas después, los cuales están registrados en la base de datos en Excel.

Muestra

Para Amiel (2014) mencionó que “Es una parte de la población. La cual mediante este método se analizará las características de la población y esto servirá para aplicar la técnica del muestreo” (pág. 184).

Para el estudio la muestra estará conformada por el número de facturas presentadas al área de recepción documentaria de la empresa Falabella, 8 semanas antes de la gestión por proceso y 8 semanas después.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, “Consiste en el registro ordenado, valido y confiable de comportamientos o conductas que se presentan. Pueden emplearse como instrumento de medición en variadas situaciones. (2006. p. 125).

La técnica a utilizar en el estudio será la recolección de información y el análisis documentario. Los instrumentos desarrollados para la obtención de información se muestran en los anexos 6 y 7.

Validez de los instrumentos de medición

Valdez a través de juicio de expertos, para Escobar y Cuervo (2008) mencionaron que “El juicio de expertos es el criterio informado de personas o expertos capacitados, con amplia trayectoria en el tema, que pueden dar razón, referencia, certeza, juicio y estimación” (p. 29).

Para utilizar los instrumentos de medición en nuestro estudio; previamente estos fueron validados por tres expertos con amplia trayectoria en el tema según se ve en la tabla 2. Los certificados de validez mencionados se muestran en el anexo 9.

Tabla 1. *Listado de ingenieros que validaron los instrumentos*

N°	Apellidos y Nombres	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Mg. Bazán Robles, Romel Darío	SI	SI	SI
2	Mg. Farfán Martínez, Roberto	SI	SI	SI
3	Dr. Panta Salazar, Javier Francisco	SI	SI	SI

3.5. Procedimientos

Para poder determinar satisfacción del cliente en la recepción de documentos de la empresa Falabella, se realizó una medición a través de la ejecución de los documentos recepcionados, pudiendo medir la conformidad y la capacidad de respuesta que se tiene en dicha área.

Se utilizó la recolección de datos y reportes de ingreso de documentos 8 semanas antes y 8 semanas después,

En la dimensión Conformidad se realizó una medición para verificar si existe confiabilidad y un servicio adecuado en el proceso de recepción de los documentos.

En la dimensión Capacidad de respuesta se realizó una medición para ver el tiempo que tiene que esperar un cliente para la atención y recepción de sus documentos.

Aplicando la gestión por procesos en la recepción de documentos de la empresa Falabella, se utilizó dos herramientas que sirvió para su medición.

En la dimensión análisis de procesos se observó todas las actividades que se desarrollan en el proceso de atención y recepción, identificando el número de actividades ejecutadas y el nivel de cumplimiento.

En la dimensión Mejora de procesos se obtuvo proceso mejoras rediseñados para la atención de las facturas por mercadería y facturas por servicios, tomando como dato.

Para la recolección de los datos se contó con el permiso del Jefe de área, dicho documento lo podemos encontrar en el anexo 3.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Según Valderrama S. (2013), "después de obtener los datos, se prosigue a realizar el análisis de los mismos para encontrar respuestas al problema de acuerdo a ello

se acepta o rechaza las hipótesis en estudio. El estudio a efectuar será cuantitativo.” (p.229).

Análisis descriptivo

Los datos proceden a ser analizados mediante la recopilación de los datos utilizando las herramientas propuestas, mediante los diagramas según su naturaleza, utilizando el software SPSS para el análisis. Para el análisis se consideran la media, la mediana, la moda entre otros campos estadísticos.

Análisis Inferencial

Sea efectuó la prueba de hipótesis mediante los estadígrafos t- Student o Wilcoxon, ya que un mismo grupo será evaluado antes y después de la aplicación. Los datos recolectados fueron procesados empleando tablas y figuras del SPSS.

3.7 Aspectos Éticos

La presente investigación se desarrolló en el área de recepción documentaria de la empresa Falabella. Para ello se obtuvo la respectiva autorización del responsable de área, para realizar nuestra investigación académica. Dicho documento al que se hace mención se muestra en el anexo 11.

Todos los involucrados en el estudio, están en total acuerdo en brindar sus datos para poder tener información sobre la problemática, el investigador se compromete en la confidencialidad de los resultados logrados en el presente estudio.

Se consideró también el aspecto de originalidad, para el cual se enmarcó dentro de las normativas que indicó la escuela de ingeniería industrial, se otorgaron todos los créditos a los autores citados en el contenido de la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptiva - Variable independiente: Gestión por procesos

Tabla 2. *Análisis de los procesos pre test*

Meses	Semanas	Nro. de procesos críticos	Total de procesos	%
Mayo	1	3	11	27.27%
	2	4	11	36.36%
	3	3	11	27.27%
	4	3	11	27.27%
Junio	5	5	11	45.45%
	6	3	11	27.27%
	7	4	11	36.36%
	8	4	11	36.36%
Promedio				32.95%

Tabla 3. *Análisis de los procesos críticos post test*

Meses	Semanas	Nro. de procesos críticos	Total de procesos	%
Setiembre	1	1	11	9.09%
	2	1	11	9.09%
	3	2	11	18.18%
	4	1	11	9.09%
Octubre	5	3	11	27.27%
	6	1	11	9.09%
	7	2	11	18.18%
	8	2	11	18.18%
Promedio				14.77%

Teniendo una mejora en las 8 semanas después de aplicar la gestión por procesos.

El detalle del tratamiento se puede ver en el anexo 5.

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Tabla 4. *Estadística descriptiva de satisfacción del cliente*

			Estadístico
Satisfacción del cliente antes	Media		84,4838
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	83,0132
		Límite superior	85,9543
	Media recortada al 5%		84,4703
	Mediana		84,3800
	Varianza		3,094
	Desv. Desviación		1,75895
Satisfacción del cliente después	Media		93,8000
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	92,8128
		Límite superior	94,7872
	Media recortada al 5%		93,7700
	Mediana		93,8600
	Varianza		1,394
	Desv. Desviación		1,18088

Según los resultados de la satisfacción del cliente en la tabla 4, se tiene sobre las medidas de tendencia central que la media antes y después de la gestión de procesos, mejoró de 84.48% a 93.80%, cuya mejora fue 9.32%, la mediana que representa el valor central varió de 84.38 a 93.86. En las medidas de dispersión se tiene la varianza que mide la variabilidad de los datos respecto a la media se redujo de 3.09 a 1.39, tal que su variabilidad fue menor. Sobre la desviación estándar se tiene que disminuye de 1.75 a 1.18 comprobando menos dispersión después de la gestión de procesos.

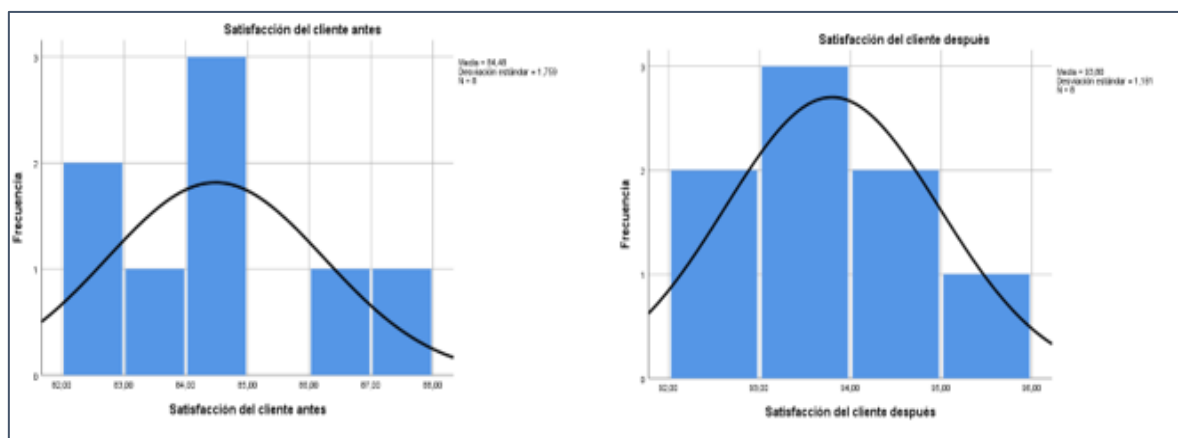


Figura 2. Diagrama de frecuencia comparado de la satisfacción del cliente

Según los resultados de los diagramas de frecuencias de la satisfacción del cliente antes y después de la gestión de procesos se observa que los datos procesados tienen un comportamiento normal tal que se comprueba un nivel de dispersión menor luego de la gestión de procesos.

Dimensión 1: Conformidad

Tabla 5. *Estadística descriptiva de la dimensión conformidad*

			Estadístico
Conformidad antes	Media		91,4075
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	89,0283
		Límite superior	93,7867
	Media recortada al 5%		91,4789
	Mediana		91,7200
	Varianza		8,099
	Desv. Desviación		2,84585
Conformidad después	Media		94,4038
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	93,0726
		Límite superior	95,7349
	Media recortada al 5%		94,3881
	Mediana		94,5900
	Varianza		2,535
	Desv. Desviación		1,59220

Según los resultados de la conformidad en la tabla 5, se tiene sobre las medidas de tendencia central que la media antes y después de la gestión de procesos, mejoró de 91.40% a 94.40%, cuya mejora fue 3.0%, la mediana que representa el valor central varió de 91.72 a 94.59. En las medidas de dispersión se tiene la varianza que mide la variabilidad de los datos respecto a la media se redujo de 8.09 a 2.53, tal que su variabilidad fue menor. Sobre la desviación estándar se tiene que disminuye de 2,84 a 1,59 comprobando menos dispersión después de la gestión de procesos.

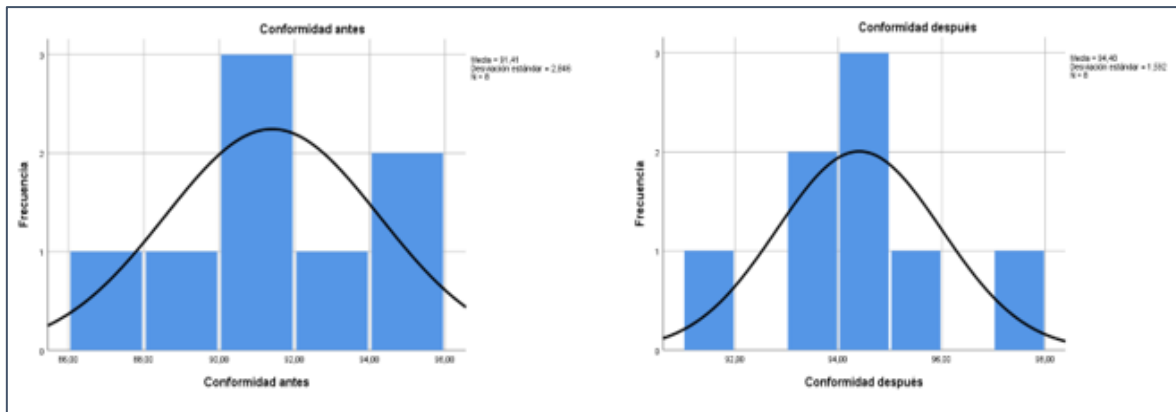


Figura 3. Diagrama de frecuencia comparado de la conformidad

Según los resultados de los diagramas de frecuencias de la conformidad antes y después de la gestión de procesos se observa que los datos procesados tienen un comportamiento normal tal que se comprueba un nivel de dispersión menor luego de la gestión de procesos.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Tabla 6. Estadística descriptiva de la dimensión Capacidad de respuesta

			Estadístico
Capacidad de respuesta antes	Media		92,5213
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	90,2467
		Límite superior	94,7958
	Media recortada al 5%		92,5231
	Mediana		92,6450
	Varianza		7,402
Capacidad de respuesta después	Desv. Desviación		2,72071
	Media		97,5425
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	96,5469
		Límite superior	98,5381
	Media recortada al 5%		97,6178
	Mediana		97,8900
	Varianza		1,418
	Desv. Desviación		1,19093

Según los resultados de la capacidad de respuesta en la tabla 6, se tiene sobre las medidas de tendencia central que la media antes y después de la gestión de procesos, mejoró de 92.52% a 97.54%, cuya mejora fue 5.02%, la mediana que representa el valor central varió de 92.64 a 97.89. En las medidas de dispersión se tiene la varianza que mide la variabilidad de los datos respecto a la media se redujo de 7.04 a 1.41, tal que su variabilidad fue menor. Sobre la desviación estándar se tiene que disminuye de 2,72 a 1,19 comprobando menos dispersión después de la gestión de procesos.

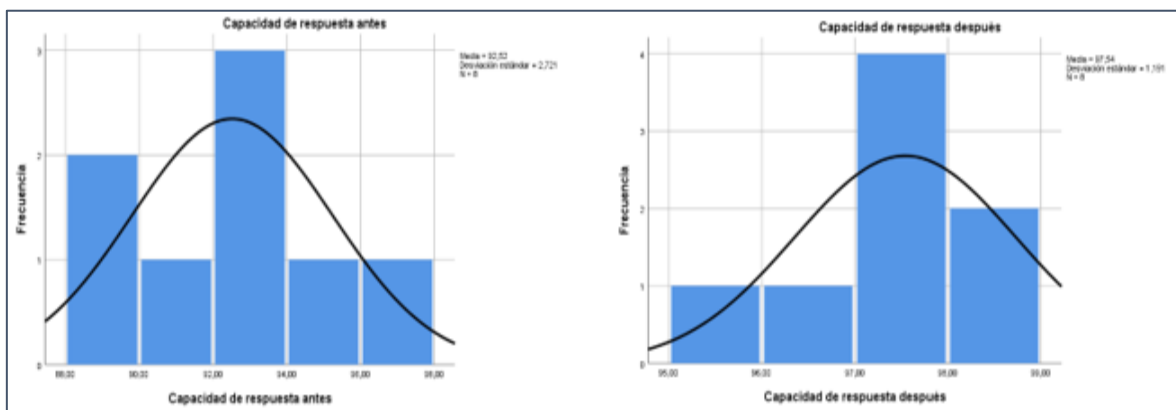


Figura 2. Diagrama de frecuencia comparado de capacidad de respuesta

Según los resultados de los diagramas de frecuencias de la capacidad de respuesta antes y después de la gestión de procesos se observa que los datos procesados tienen un comportamiento normal como se comprueba con un nivel de dispersión menor luego de la gestión de procesos.

Estadística inferencial

Se realizó el análisis de los datos de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones conformidad y capacidad de respuesta, antes y después a través del software SPSS versión 24, comprobando si los datos son paramétricos o no paramétricos para luego efectuar la prueba de hipótesis.

Prueba de normalidad - Variable: Satisfacción del cliente

Se realizó la prueba de normalidad mediante el estadígrafo Shapiro Wilk ya que se tuvo un numero de datos procesados menor que 50 y se tomó en cuenta para los resultados el valor de la significancia (sig.) según la siguiente regla de decisión:

Sig. ≤ 0.05 se deduce que los datos son no paramétricos y por tanto no tienen comportamiento normal, por tanto, se aplica el estadígrafo Wilcoxon en la prueba de hipótesis

Sig. > 0.05 se deduce que los datos son paramétricos y por consiguiente tienen comportamiento normal, por tanto, se aplica el estadígrafo T-student en la prueba de hipótesis.

Tabla 7. *Prueba de normalidad de la variable satisfacción del cliente*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del cliente antes	,956	8	,773
Satisfacción del cliente después	,959	8	,800

Se observa que el valor de la significancia de la variable satisfacción del cliente antes y después de la gestión por procesos, resultaron mayor que 0.05 respectivamente, por lo que de acuerdo a la regla de decisión se comprueba que los datos de la variable tienen un comportamiento normal y son paramétrico, en tal sentido para contrastar la hipótesis se aplicó la prueba t-Student.

Prueba de hipótesis

Ho: La gestión por procesos no mejora la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

Hi: La gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

Para la interpretación de los resultados se toma en cuenta la siguiente regla de decisión:

Sig. ≤ 0.05 se acepta la hipótesis del investigador

Sig. > 0.05 Se la hipótesis nula

Tabla 8. *Estadística de muestras emparejadas de la variable satisfacción del cliente*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Satisfacción del cliente después	93,8000	8	1,18088	,41751
	Satisfacción del cliente antes	84,4838	8	1,75895	,62188

Se tiene que el valor de la media de la satisfacción del cliente antes resultó 84.48% siendo menor que la satisfacción del cliente logrado después cuya media es de 93.80%, alcanzando un incremento Significativo en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, siendo válido la hipótesis planteada por el investigador.

Tabla 9. *Prueba t-Student de la variable satisfacción del cliente*

		Diferencias emparejadas			95% de intervalo de confianza de la diferencia		Sig.	
		Media	Desv. Desviación	Error promedio	Inferior	Superior	t	gl (bilateral)
Satisfacción del cliente después - Satisfacción del cliente antes		9,31625	1,26520	,44732	8,25851	10,37399	20,827 7	,000

Según el resultado de la tabla se tiene que la significancia según la prueba t-Student aplicada a la satisfacción del cliente antes y después posee un valor de 0,000, resultando menor que 0.05, tal que se acepta la hipótesis del investigador y se afirma: La gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020

Prueba de normalidad - Dimensión 1: Conformidad

Según el criterio utilizado en la variable satisfacción del cliente, se considera también la prueba Shapiro -Wilk en la dimensión conformidad

Tabla 10. *Prueba de normalidad de la dimensión conformidad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Conformidad antes	,945	8	,863
Conformidad después	,946	8	,670

Se observa que el valor de la significancia de la dimensión conformidad antes y después de la gestión por procesos, resultaron mayor que 0.05 respectivamente, por lo que se comprueba que los datos de la dimensión tienen un comportamiento normal y son paramétrico, tal que para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba t-Student.

Prueba de hipótesis

Ho: La gestión por procesos no mejora la conformidad en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

Hi: La gestión por procesos mejora la conformidad en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

Tabla 11. *Estadística de muestras emparejadas de la dimensión conformidad*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Conformidad después	94,4037	8	1,59220	,56293
	Conformidad antes	91,4075	8	2,84585	1,00616

Se tiene que el valor de la media de la conformidad antes resultó 94.40% siendo menor que conformidad lograda después cuya media es de 91.40%, alcanzando un incremento significativo en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, siendo válido la hipótesis planteada por el investigador.

Tabla 12. *Prueba t-Student de la dimensión conformidad*

	Diferencias emparejadas							
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Conformidad después - Conformidad antes	2,99625	3,27346	1,15734	,25957	5,73293	2,589	7	,036

Según el resultado de la tabla se tiene que la significancia según la prueba t-Student aplicada a la conformidad antes y después posee un valor de 0,036, resultando menor que 0.05, tal que se acepta la hipótesis del investigador y se afirma: La gestión por procesos mejora la conformidad en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

Prueba de normalidad - Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Según el criterio utilizado en la variable satisfacción del cliente, se considera también la prueba Shapiro -Wilk en la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 13. *Prueba de normalidad de la dimensión capacidad de respuesta*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta antes	,938	8	,589
Capacidad de respuesta después	,823	8	,059

Se observa que el valor de la significancia de la dimensión capacidad de respuesta antes y después de la gestión por procesos, resultaron mayor que 0.05 respectivamente, por lo que se comprueba que los datos de la dimensión tienen un comportamiento normal y son paramétrico, tal que para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba t-Student.

Prueba de hipótesis

Ho: La gestión por procesos no mejora la capacidad de respuesta en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

Hi: La gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

Tabla 14. *Estadística de muestras emparejadas de capacidad de respuesta*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Capacidad de respuesta después	97,5425	8	1,19093	,42106
	Capacidad de respuesta antes	92,5213	8	2,72071	,96191

Se tiene que el valor de la media de la capacidad de respuesta antes resultó 97.54% siendo menor que la capacidad de respuesta después cuya media es de 92.52%, alcanzando un incremento significativo en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, siendo válido la hipótesis planteada por el investigador.

Tabla 15. *Prueba t-Student de la dimensión capacidad de respuesta*

	Diferencias emparejadas						Sig. (bilateral)	
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t		
Capacidad de respuesta después - Capacidad de respuesta antes	5,02125	2,62170	,92691	2,82946	7,21304	5,417	7	,001

Según el resultado de la tabla se tiene que la significancia según la prueba t-Student aplicada a la capacidad de respuesta antes y después posee un valor de 0,001, resultando menor que 0.05, tal que se acepta la hipótesis del investigador y se afirma: La gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020.

V. DISCUSIÓN

Luego de hacer uso de la gestión de proceso para para mejorar la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, se logró concretar dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la presente investigación y se realizaron adecuaciones de las situaciones inadecuadas.

Con la obtención de los resultados, fue posible hacer las comparaciones y discusiones con resultados obtenidos que guardan similitud en algunos casos, y en otros casos resultados que tienen cierto grado de diferencias en cuanto a los valores. Los estudios e investigaciones que se consideraron para tal fin fueron los siguientes:

Primera discusión

En la tesis en relación a la variable satisfacción del cliente tenemos la mejora ya que antes fue de 84.48% y después de la gestión de procesos fue de 93.80% logrando una mejora en de 9.31% lo cual permite corroborar la aceptación de la hipótesis general. Por otro lado, concuerdo la relación los resultados obtenidos con, Huamán (2018) cuyo objetivo de estudio fue implementar la Gestión por Procesos para mejorar la atención del Cliente en el Servicio de Emergencia de la Clínica San Pablo. el resultado fue identificar los procesos clave de acuerdo con la contribución del logro de la misión y su respectiva priorización, el nivel de abandono de la atención debido al tiempo de espera disminuyó en un 50% y el nivel la satisfacción aumentó en un 36%, Según estos logros en el departamento de emergencias, se obtiene una mejora continúa vinculada a satisfacer al cliente, la gestión de recursos y la eficiencia.

Segunda discusión

Respecto a la dimensión conformidad se tiene con los resultados logrados resultó antes de la gestión de procesos la conformidad fue de 91.40% y luego de la mejora se alcanzó un 94.40%, logrando una mejora correspondiente a 2.99%. Los datos logrados tienen concordancia con lo logrado por González y León (2018) en su proyecto que tuvo como objetivo el mejoramiento de los procesos en el servicio de atención al cliente, de una empresa que brinda servicios de mantenimiento y conexión de electrodomésticos, logrando un efecto positivo en el proceso de servicio de atención al cliente ya que el valor de la satisfacción del cliente al finalizar el proyecto es de 55% y la efectividad en el área de 93.16%.

Tercera discusión

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta se tiene con los resultados logrados resultó antes de la gestión de procesos la capacidad de respuesta fue de 92.52% y luego de la mejora se alcanzó un 97.54%, logrando una mejora correspondiente a 5.02%. Los datos logrados tienen concordancia con lo logrado Coauila (2017) tuvo como objetivo suprimir fallas en la gestión de los procesos de la empresa que vienen ocasionando insatisfacciones y reclamos en los clientes y en consecuencia por ende ocasionando disminución de la de ventaja competitiva en relación a los demás competidores, y finalizó acciones, planteamientos contrastándolas con causas de problemas, siendo valorativas para el logro de objetivos, haciendo posible que se mantengan y sostengan en el tiempo y al término según el análisis económico se concluyó que la propuesta resulta rentable puesto que se tiene un VAN de S/.73,477.99.

Cuarta discusión

La información que se muestra en la tabla N° 5, página 24 se logra evidenciar que los valores obtenidos de la variable dependiente: satisfacción del cliente; que fue precisamente la variable que se pretendió mejorar con este estudio, nos arrojó valores que respaldaron el estudio realizado. Estos valores fueron: en la medición inicial el índice fue de 84.48% y en la medición final luego de la aplicación de la gestión por procesos el índice fue del 93.80%; lográndose un incremento del índice de satisfacción del cliente en un 9.32%, valor significativo que nos indicó que se pudo alcanzar los objetivos del estudio y dar por válido la hipótesis general planteado. En particular este valor como resultado obtenido tiene una coincidencia con lo investigado por Miroslava (2019) en su estudio sobre las teorías de la gestión por procesos y su aplicación en la organización. Tanto la metodología empleada y el tipo y diseño de estudio aplicado guardan similitud con nuestro estudio. En dicho estudio su población fueron los usuarios de la clínica Pro Salud que brinda servicios de atención de salud. La muestra fue de 123 usuarios de dicho centro de salud. En contrastación el indicador referente al nivel de satisfacción del cliente obtenido por dicho investigador fue del 54% en su medición inicial y en su medición final obtuvo

un 75%; logrando aumentar este indicador en un 21%, dicho valor también les indicó que la gestión del proceso tuvo un impacto positivo respecto a la satisfacción de los clientes de la Clínica Pro Salud.

Quinta discusión

Por consiguiente, en la tabla 6, página 25 se logró mostrar los valores obtenidos de la primera dimensión de nuestra variable dependiente que fue: conformidad; que fue precisamente dimensión que se pretendió mejorar con este estudio, el cual arrojó valores que respaldaron el estudio realizado. Estos valores logrados fueron: en la medición inicial el índice de conformidad fue de 91.40% y en la medición final luego de la aplicación de la gestión por procesos el índice fue del 94.40%; lográndose un incremento del índice de conformidad del cliente en un 3%, valor significativo que nos indicó que se pudo alcanzar los objetivos del estudio y dar por válido la primera hipótesis específica planteado. En particular este valor como resultado obtenido tiene una coincidencia con lo investigado por Cortez (2018) en su estudio que fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de un organismo del sector estatal. Tanto la metodología empleada y el tipo y diseño de estudio aplicado guardan similitud con nuestro estudio. Su estudio tuvo como población a los 40 trabajadores de dicha institución estatal. Sus resultados obtenidos fueron: el indicador de confiabilidad que está relacionado también con la conformidad, en su medición final fue de un 94.9% y en la gestión de procesos 80.2%. Estos valores obtenidos respaldaron que la existencia de relación directa entre la gestión de procesos y la conformidad de los clientes.

Sexta discusión

La información que se consignó en la tabla 7, página 26 se logró evidenciar que los valores obtenidos de la segunda dimensión: capacidad de respuesta; de nuestra variable dependiente; que fue precisamente dimensión que se pretendió mejorar con este estudio, el cual nos arrojó valores que respaldaron las teorías aplicadas a esta dimensión en el estudio realizado. Estos valores fueron: en la medición inicial el índice fue de 92.52% y en la medición final luego de la aplicación de la gestión

por procesos el índice fue del 97.54%; lográndose un incremento del índice de capacidad de respuesta en un 5.02%, valor significativo que nos indicó que se pudo alcanzar los objetivos del estudio y dar por válido la segunda hipótesis específica planteado. En particular este valor como resultado obtenido tiene una coincidencia con la teoría citada por los autores Kottler y Armstrong (2008) quienes explicaron que capacidad de respuesta es el tiempo que emplea el cliente en esperar ser atendido o recibir el producto o servicio solicitado. Este tiempo está relacionado con la eficiencia del área que brinda la atención, para ello dicha área debe de contar con procesos bien claros y establecidos. Un proceso que está funcionando bien tendrá buena capacidad de respuesta. Este valor que se obtuvo del 5.02% si bien es cierto no es un valor alto o elevado tiene una relevancia ya que nos permitió afirmar que la gestión del proceso tuvo un impacto positivo respecto a la capacidad de respuesta frente a los clientes de la empresa Falabella.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo logrado en el procesamiento estadístico se tiene como conclusiones:

1. La gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020. Los resultados estadísticos obtenidos de muestras evaluadas en el periodo de 8 semanas, evidencian que la media de la satisfacción del cliente mejoró de tener 84.48 % hasta lograr un 93.80%, tal que la mejora fue de 9.31% con un nivel de significancia de 0.000 con lo que se aceptó la hipótesis del investigador.
2. La gestión por procesos mejora la conformidad en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020. Los resultados estadísticos obtenidos de muestras evaluadas en el periodo de 8 semanas demuestran que la media de la conformidad mejoró de 91.40 % hasta 94.40%, tal que la mejora fue de 2.99% con un nivel de significancia de 0.036 con lo que se aceptó la hipótesis del investigador.
3. La gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020. Los resultados estadísticos obtenidos de muestras evaluadas en el periodo de 8 semanas demuestran que la media de la capacidad de respuesta mejoró de 92.52 % hasta 97.54%, tal que la mejora fue de 5.02% con un nivel de significancia de 0.001 con lo que se aceptó la hipótesis del investigador.

VII. RECOMENDACIONES

1. En el área de recepción de documentos de la empresa Falabella, se recomienda que, al aplicar la gestión de procesos para lograr la satisfacción del cliente, se requiere de la participación de las demás áreas que contribuyan con dinamizar los procesos y a la vez simplificarlos considerando que las acciones tomadas en la empresa permiten una mejor atención a los clientes para su plena satisfacción.
2. En el área de recepción de documentos de la empresa Falabella, es importante poner énfasis en la conformidad de la empresa con fines de lograr que el personal esté capacitado y tenga la formación que requiere la empresa, por lo que se debe incorporar un programa capacitación para el personal en las labores de atención a los clientes
3. Respecto a la capacidad de respuesta de cara al cliente se recomienda que en el área de recepción de documentos de la empresa Falabella se establezca las programaciones y que se cumplan con la finalidad de generar confianza a los clientes por lo que es importante que el personal cumpla con lo establecido evitando retrasos y demoras innecesarios. Para ello a nivel de gerencia es preciso concientizar al personal a realizar bien sus labores.

REFERENCIAS

- ASENCIOS, A.V. y HUAMAN, Y., 2018. *Implementación de gestión por procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C.* [en línea]. Tesis de pregrado. Huaraz, Perú: Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2782>
- BAENA, G., 2014. *Metodología de la investigación Serie integral por competencias.* Tihuana, México: Grupo Editorial Patria. ISBN 9786077440031.
- BEHAR, D., 2008. *Metodología de la Investigación, Introducción a la metodología de investigación.* México: Editorial Shalom. ISBN s.n. Disponible en: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- BELTRÁN, J., CARMONA, M., CARRASCO, R., RIVAS, M. y TEJEDOR, F., 2009. *Guía para una gestión basada en procesos.* 3a. ed. Sevilla, España: Imprenta Berekintza. ISBN s.n.
- BERNAL, C. A., 2010. *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* 3a. ed. Colombia: Pearson Educación. ISBN 9799586991285.
- BRAVO, J., 2013. *Gestión de procesos: Valorando la práctica.* 5a. ed. Santiago, Chile: Editorial Evolución S.A. ISBN 9789567604241.
- CARVAJAL, G., VALLS, W., LEMOINE, F. y ALCÍVAR, V., 2017. *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de la calidad.* Manabí, Ecuador: Editorial Mar Abierto. ISBN s.n.
- CONTRERAS, F., OLAYA, J. y MATOS, F., 2017. *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información.* Lima, Perú: Editorial Oscar Ricardo Retamozo Ramos. ISBN 9786120026069.
- CORTEZ, J., 2018. *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina* [en línea]. Tesis de Maestría. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12852>
- COUSSO, P., 2005. *Servicio al Cliente La comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente.* México: Ideas Propias Editorial. ISBN 9788496578128.
- DÍAZ H. y AROCHE, F., 2020. Determinantes de la productividad laboral en México: una aproximación desde la teoría del crecimiento endógeno con redes neuronales artificiales. *Revista de La CEPAL*, vol. s.n., no.130, pp.159–178. ISSN 02520257.
- DIEZ, J. y ABREU, J., 2009. Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. *Revista daena (International journal of good conscience)*, vol. 4, no. 2, pp. 97-145. ISSN 1870557X.

- FERNÁNDEZ, A. y RAMÍREZ, L., 2017. *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones a & b* [en línea]. Tesis de pregrado. Trujillo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FERNÁNDEZ, J. 2004. *Gestión por Procesos. como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC Editorial.
- GALICIA, E. y RODRÍGUEZ, L., 2018. *Gestión de procesos operativos y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa de transportes, 2018* [en línea]. Tesis de pregrado. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13757>
- GONZALEZ, B. y LEÓN, A., 2018. *Mejoramiento del servicio de atención al cliente bajo los lineamientos de la gestión de procesos en la empresa Maral EIRL* [en línea]. Tesis de pregrado. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11537/13760>
- GREAT PLACE TO WORK, 2016. *Caminos para encontrar significado no trabajo. Greatplacetowork* [en línea]. [Consulta: mayo del 2020]. Disponible en: <https://www.greatplacetowork.com.pe/consultoria-de-cultura/atraer-y-retener-talento>.
- GUTIÉRREZ PULIDO, H., 2014. *Calidad total y productividad*. 4a. ed. Ciudad de México: McGraw-Hill / Interamericana Editores s.a. de C.V. ISBN 9786071503152.
- GUTIÉRREZ, D., 2016. *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato* [en línea]. Tesis de maestría. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/19570>
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, M. del P., 2014. *Metodología de la investigación*. 6ª. ed. México, D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, s.a. de C.V. ISBN 9781456223960.
- HERNÁNDEZ, S., 2011. *Introducción a la administración: Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. 5a. ed. México: Editorial McGraw-Hill. ISBN 9786071506177.
- KOTLER, P. y ARMSTRONG, G., 2008. *Fundamentos de marketing*. 8a. ed. México: Pearson Educación. ISBN 9789702604006.
- KOTTLER, P. y KELLER, K.L., 2012. *Dirección de marketing*. 14a. ed. México: Pearson Educación. ISBN 9789702607632.
- MALDONADO, J. A., 2018. *Gestión de Procesos. Eumed.net* [en línea]. [Consulta: julio del 2020]. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/index.htm>

- MEJIA, E., 2007. *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ISBN 9972462854.
- MIRANDA, J. A., 2017. *Fundamentos de Medición y Control de Procesos*. Indiana, Estados Unidos: Palibrio. ISBN 978-1506520322
- MIROSLAVA, S., 2019. *Gestión por procesos para incrementar la satisfacción del cliente en el área de consulta externa de la Clínica Pro Salud S.A.C 2019* [en línea]. Tesis de pregrado. Trujillo, Lima: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40641>
- MUÑOZ, F. y PÉREZ, E., 2018. *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria* [en línea]. Tesis de Maestría. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- OSCCO, O. y RAMOS, A., 2017. *Relación entre la gestión por procesos y el nivel de satisfacción del usuario de la superintendencia nacional de registros públicos* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2292>
- PÉREZ, J. A., 2012. *Gestión de calidad orientada a los procesos*. Madrid, España: ESIC Editorial. ISBN 8473561988.
- PÉREZ, J. A., 2012. *Gestión por procesos*. 5a. ed. Madrid, España: ESIC Editorial. ISBN 9788473568548.
- PONCE, K. 2016. *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620981>
- QUESTION PRO. 2019. Importancia de la satisfacción del cliente. *QuestionPro* [En línea]. [consulta: mayo del 2020]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-lasatisfaccion-del-cliente/>
- RODRIGUEZ, D., 2017. *Propuesta de implementación de la gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella* [en línea]. Tesis de pregrado. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23227>
- RODRÍGUEZ, J., 2015. *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el hospital Rafael Rodríguez Zambrano* [en línea]. Tesis de pregrado. Tesis (Magíster en Administración de Empresas). Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias administrativas, 2015, 116pp.

- SCHERMERHORN, J., HUNT, J. y OSBORN, R., 2005. *Comportamiento Organizacional*. México: Limusa Wiley. ISBN s.n.
- TIGANI, D., 2006. Excelencia en servicio. Lima, Perú: Editorial: Liderazgo 21. Disponible en: <https://bibliotecavirtualcunori.wordpress.com/2018/11/21/excelencia-en-servicio/>
- TOUZET, E., 2018. *La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23229>
- WEINERT, A. B., 1985. Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones. Barcelona, España: Herder. ISBN s.n.
- WIKHAMN, W., 2019. Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, vol. 76, no. s.n., pp. 102-110. ISSN 02784319.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por proceso V.I	Navarro (2016) La Gestión por Procesos, se fundamenta, de que, para operar de manera eficaz, las entidades deben identificar y gestionar sus procesos de manera óptima. Además, deben interrelacionar e interactuar entre unos sobre los otros (p.35)	Gestión por procesos es una herramienta de gestión la cual será medida mediante el análisis de procesos y mejora de procesos y la escala utilizada en razón expresada en porcentaje	-Análisis de procesos -Mejora de procesos	-% de procesos críticos $P_c = \frac{N^{\circ} \text{ de procesos criticos}}{\text{Total de procesos}} * 100$ -% de procesos Mejorados $P_m = \frac{Nro \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} * 100$	Razón
Satisfacción del cliente V.D	Kottler & Keller (2012), El grado de complacencia que el cliente suele tener como el estado anímico de un individuo, da como resultado el rendimiento que se percibió de un producto o servicio frente a sus expectativas. Siendo la satisfacción un acto final que se da luego de estar expuesto a un rendimiento de un servicio (p.55).	La satisfacción del cliente permite conocer el impacto que tiene el negocio en los clientes la cual se mide con sus dimensiones de conformidad y capacidad de respuesta, la escala en razón expresada en porcentaje	-Conformidad -Capacidad de respuesta	% de facturas atendidas $F_a = \frac{N^{\circ} \text{ de facturas atendidas}}{\text{Total de facturas atender}} * 100$ -% de tiempo de atención $T_a = \frac{N^{\circ} \text{ de Facturas atendidos a tiempo}}{\text{Total de Facturas en atender}} * 100\%$	Razón

Anexo 2. Matriz de consistencia

Titulo	Problema General	Objetivos General	Hipotesis General	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
Gestion por procesos para mejorar la satisfaccion del cliente en el area de recepcion de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020	Cómo la gestión por proceso mejora la satisfacción de los clientes en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella	Determinar en que medida como la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella	La Gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella	Gestión por proceso V.I	Navarro (2016) La Gestión por Procesos, se fundamenta, de que, para operar de manera eficaz, las entidades deben identificar y gestionar sus procesos de manera óptima. Además, deben interrelacionar e interactuar entre unos sobre los otros. (p.35)	Gestión por procesos es una herramienta de gestion, la cual sera medida mediante el analisis de procesos y mejora de procesos y la escala utilizada es la razon expresada en porcentajes	Análisis de procesos	% de Procesos criticos	Razón			
							Mejora de procesos	% de procesos mejorados				
	Problema Especifico	Problema Especifico	Hipotesis Especifico						$Pm = \frac{Nro\ de\ procesos\ mejorados}{Total\ de\ procesos} * 100$			
	Cómo la gestión por procesos mejora la conformidad en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella	Determinar cómo la gestión por procesos mejora la conformidad en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella	La Gestión por Procesos mejora la coformidad, capacidad de respuesta en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella	Satisfaccion del cliente V.D	Kottler & Keller (2012), El grado de complacencia que el cliente suele tener como el estado anímico de un individuo, da como resultado el rendimiento que se percibió de un producto o servicio frente a sus expectativas. Siendo la satisfacción un acto final que se da luego de estar expuesto a un rendimiento de un servicio (p.55).	La satisfacción del cliente permite conocer el impacto que tiene el negocio en los clientes la cual se mide con sus dimensiones de conformidad y capacidad de respuesta, la escala es la razon expresada en porcentajes	Conformidad	-% de facturas atendidas	Razón			
											Capacidad de respuesta	% de tiempo de atención
Cómo la gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella	Determinar en que medida cómo la gestión por procesos mejora la capacidad de respuesta en el area de recepción de documentos de la empresa Falabella						$Ta = \frac{N^{\circ}\ de\ Facturas\ atendidos\ a\ tiempo}{Total\ de\ Facturas\ en\ atender} * 100\%$					

Anexo 3. Generalidades de la empresa

El presente trabajo está desarrollado luego de conocer la realidad actual de una empresa de gestión comercial, para poder mejorar la satisfacción del cliente y así poder generar ingresos.



Corporación Falabella es una de las compañías más grandes y consolidadas de América Latina que desarrolla su actividad comercial a través de varias áreas de negocio. Las principales son la tienda por departamentos, grandes superficies, mejoramiento y construcción del hogar, supermercados, banco, viajes y seguros.

Historia

Su origen se remonta a 1889, cuando Salvatore Falabella abre la primera gran sastrería en Chile; más tarde se incorpora Alberto Solari, quien le da un gran impulso a la tienda de vestuario al incorporar nuevos productos y puntos de venta. En la década de los 60, Falabella inicia su etapa de expansión en Chile; veinte años después la empresa amplía sus horizontes, lanzando CMR Falabella, su propia tarjeta de crédito, con el objetivo de satisfacer la creciente demanda de sus clientes por un sistema de pago más cómodo y flexible.

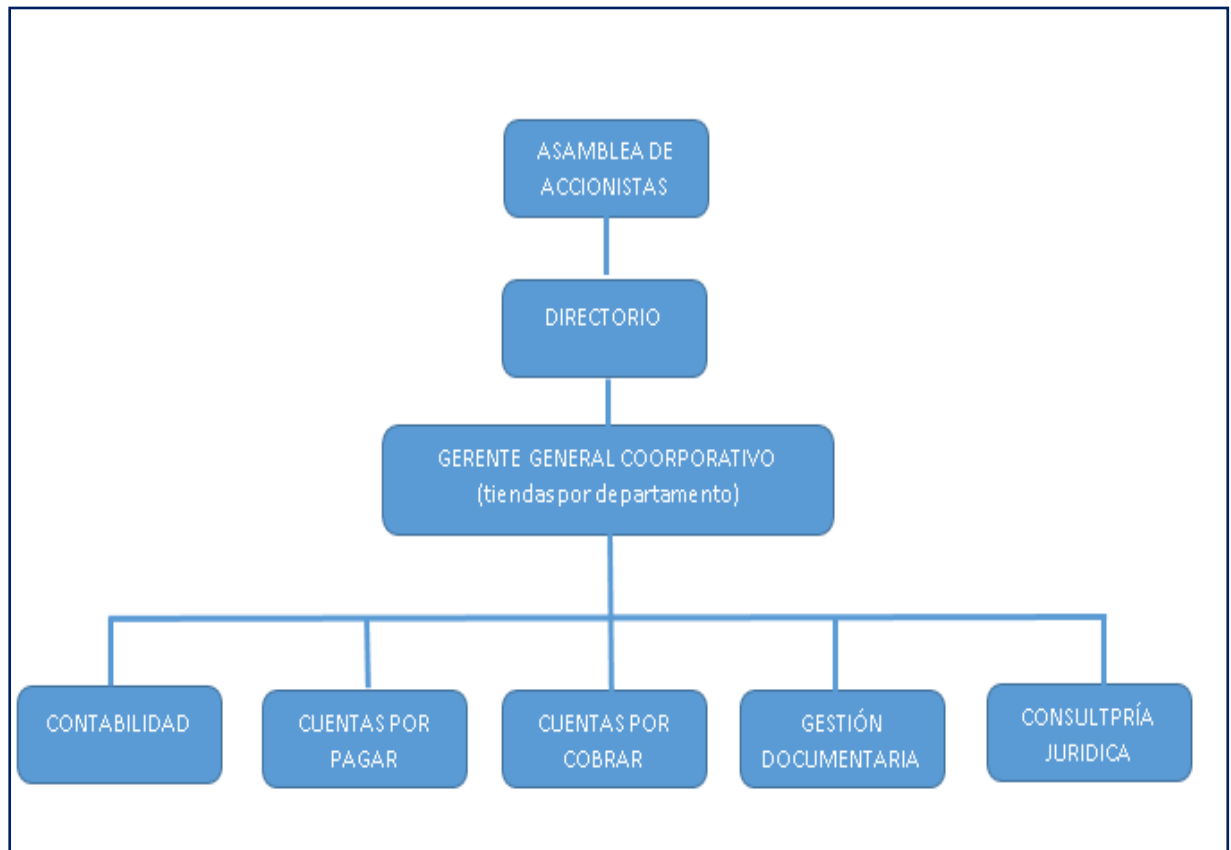
En la década de los 90, Falabella inicia su proceso de internacionalización, extendiendo su operación en Argentina y posteriormente en Perú. Asimismo, continúa ampliando su portafolio de servicios con la creación de Viajes y Seguros Falabella en 1997.

Por más de 100 años, Falabella ha ofrecido productos de primera categoría ayudando a satisfacer las necesidades de sus clientes. Su compromiso de crecimiento a largo plazo ha estado acompañado de importantes inversiones en las áreas de distribución, sistemas de información, y en la creación de nuevos negocios y servicios complementarios.

Nuestra Misión. - Satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes a través de una experiencia de compra que convine de manera óptima productos, servicio, entorno y conveniencia, logrando así su reiterada preferencia.

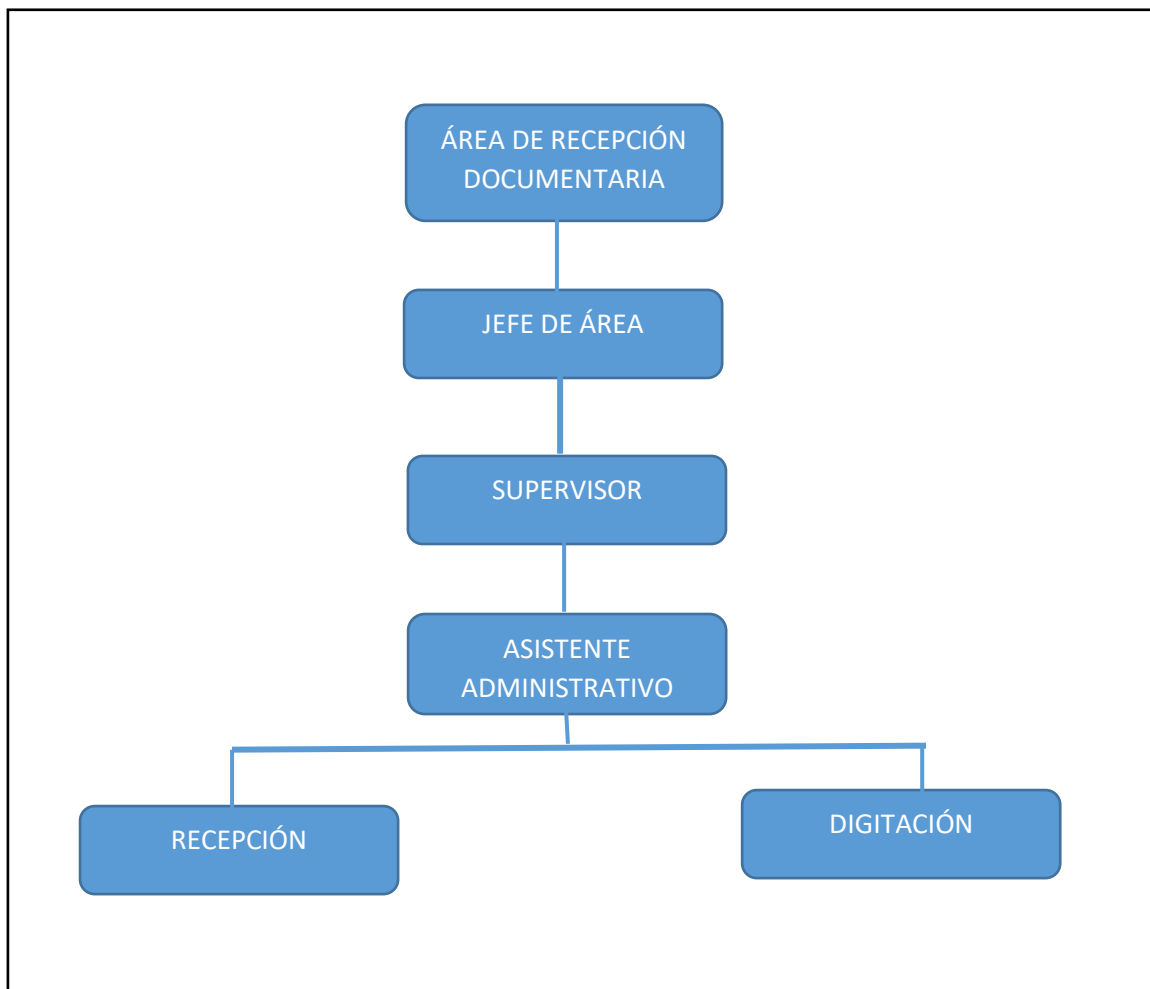
Dirección: Av. Angamos Este 1805 Int. 2 Surquillo – Lima

Organigrama de la Empresa



En el organigrama de la empresa se tiene como órgano de mayor jerarquía la asamblea de accionistas, que son los máximos representantes de la empresa, luego se tiene el directorio donde se definen las políticas de la empresa en cuanto a acuerdos propiamente dichos y el responsable de la gerencia es aquel encargado de la ejecución de los acuerdos que toma el directorio en cuanto a inversiones y manejo operativo

Organigrama del Área



Según el organigrama del área de recepción documentaria se tiene como representante al jefe de área quien se encarga de establecer los acuerdos de trabajo y al mismo tiempo es el responsable de la conducción del área contando con el supervisor para que se encargue de hacer las verificaciones y el asistente administrativo quien hace las gestiones para dar celeridad a las facturas que llegan de los proveedores para realizar su trámite de pago respectivo

Anexo 4. Manipulación de la variable independiente

Al respecto se establece actividades plasmadas en el cronograma de actividades para mejorar los procesos en la empresa.

Tabla 15. Cronograma de actividades

		Julio				Agosto			
ITEM	ACTIVIDADES	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8
1	INICIO DE LA APLICACIÓN								
2	COORDINACIÓN CON EL JEFE DE AREA								
3	ANALISIS DE LOS PROCESOS								
4	SELECCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS								
6	REORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS								

Para efectos de hacer la implementación de la gestión de procesos se establece el cronograma de actividades en el periodo de 2 meses los cuales es preciso su buena ejecución ya que la manipulación de la variable se realiza durante dicho periodo según lo que se estable en las actividades, como sigue:

1.- Inicio de la aplicación

Se realizó un estudio de las labores correspondientes a los procesos con la finalidad de identificar las deficiencias que se presentan en el área para de acuerdo a los resultados obtenidos se busque realizar las mejoras que permitan lograr la satisfacción de los clientes



2.- Coordinación con el jefe del área

Ante la situación comprobada que hay retrasos en la atención a los proveedores se hizo la coordinación con el jefe del área con la finalidad de contar con su aprobación para la realización del estudio correspondiente. Al respecto se programó una reunión con los trabajadores para su conocimiento y puedan cooperar con las mejoras que se pondrán en práctica en el área respectiva



3.- Análisis de los procesos

Para hacer un análisis se identificaron los procesos, se realizó el flujo grama de todos los procesos que intervienen en el área y de esta manera poder identificar donde o en qué operación es el atraso o la complejidad de los procesos que generan las demoras innecesarias con fines de hacer los correctivos necesarios.

Después de realizar un análisis general de los procesos se pasó a analizar los 11 procesos que intervienen en la recepción de documentos.

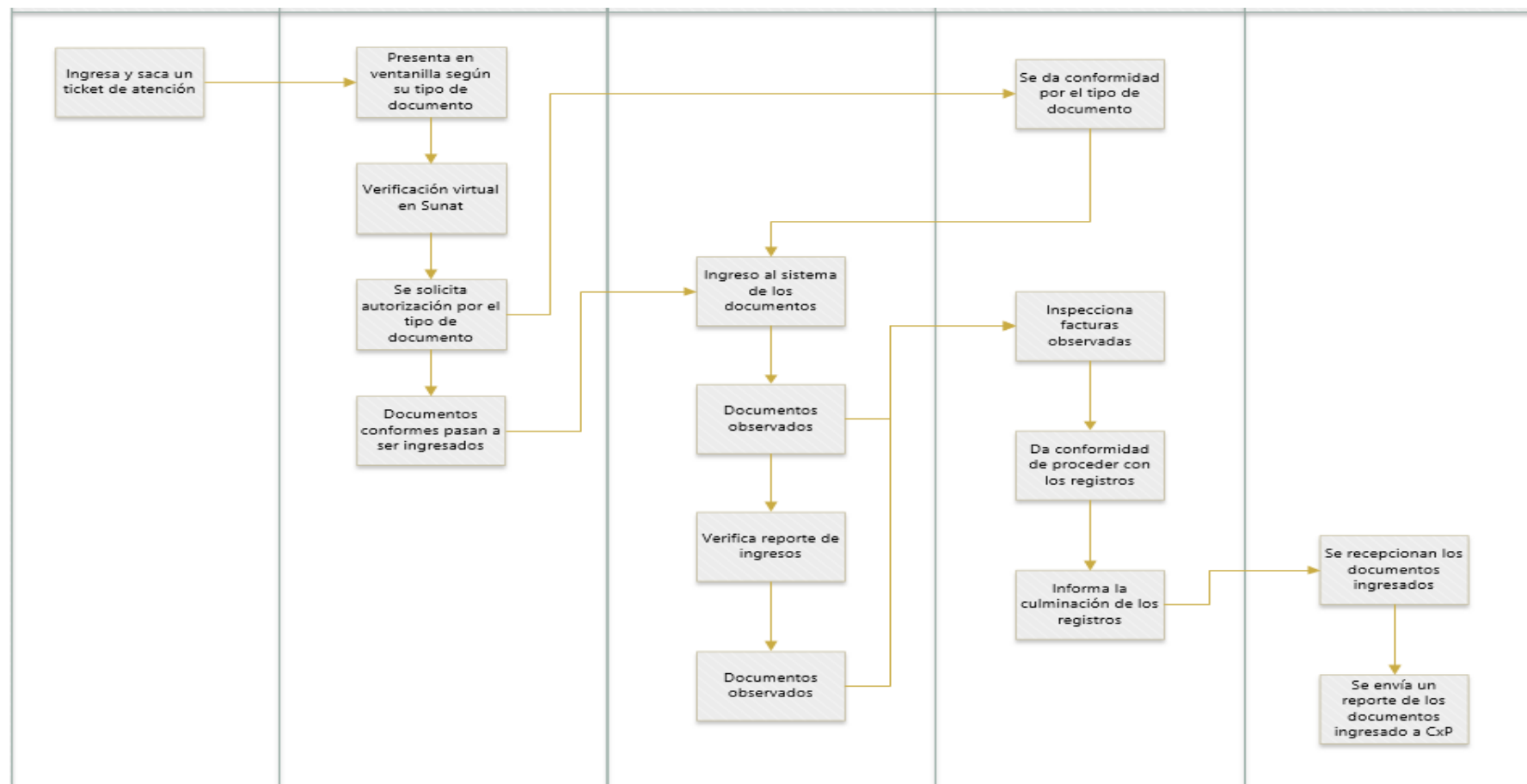
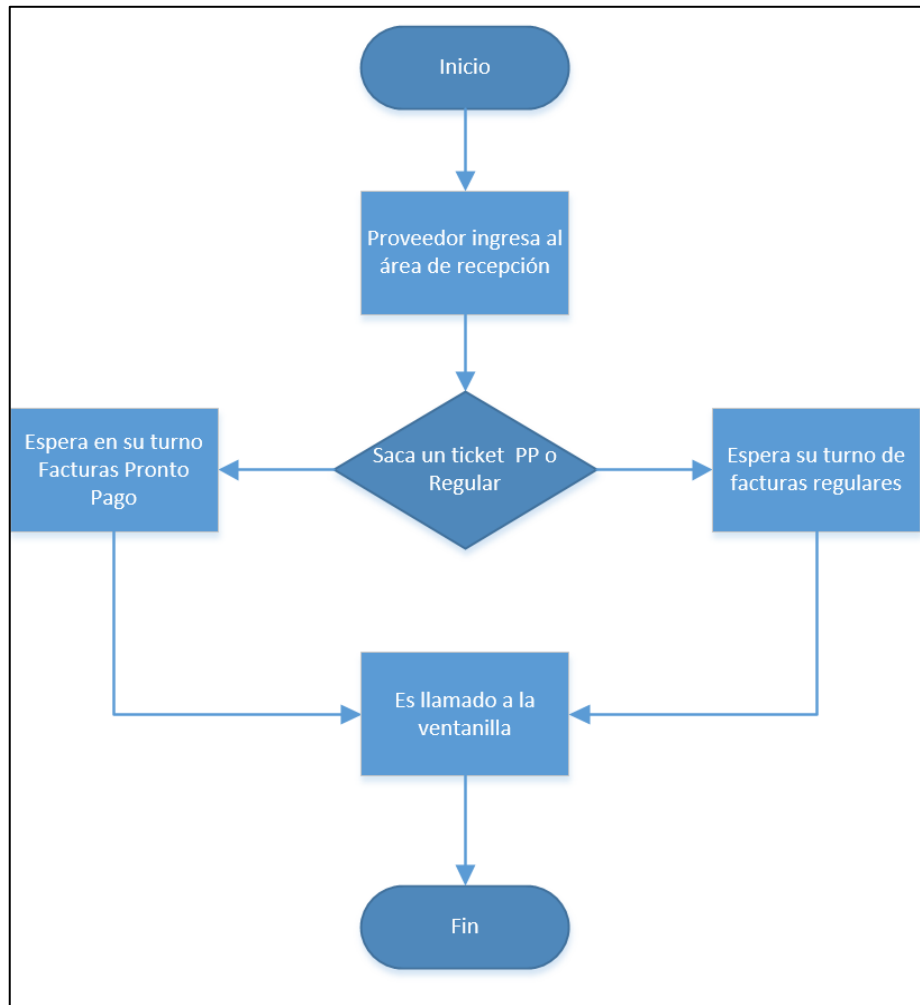


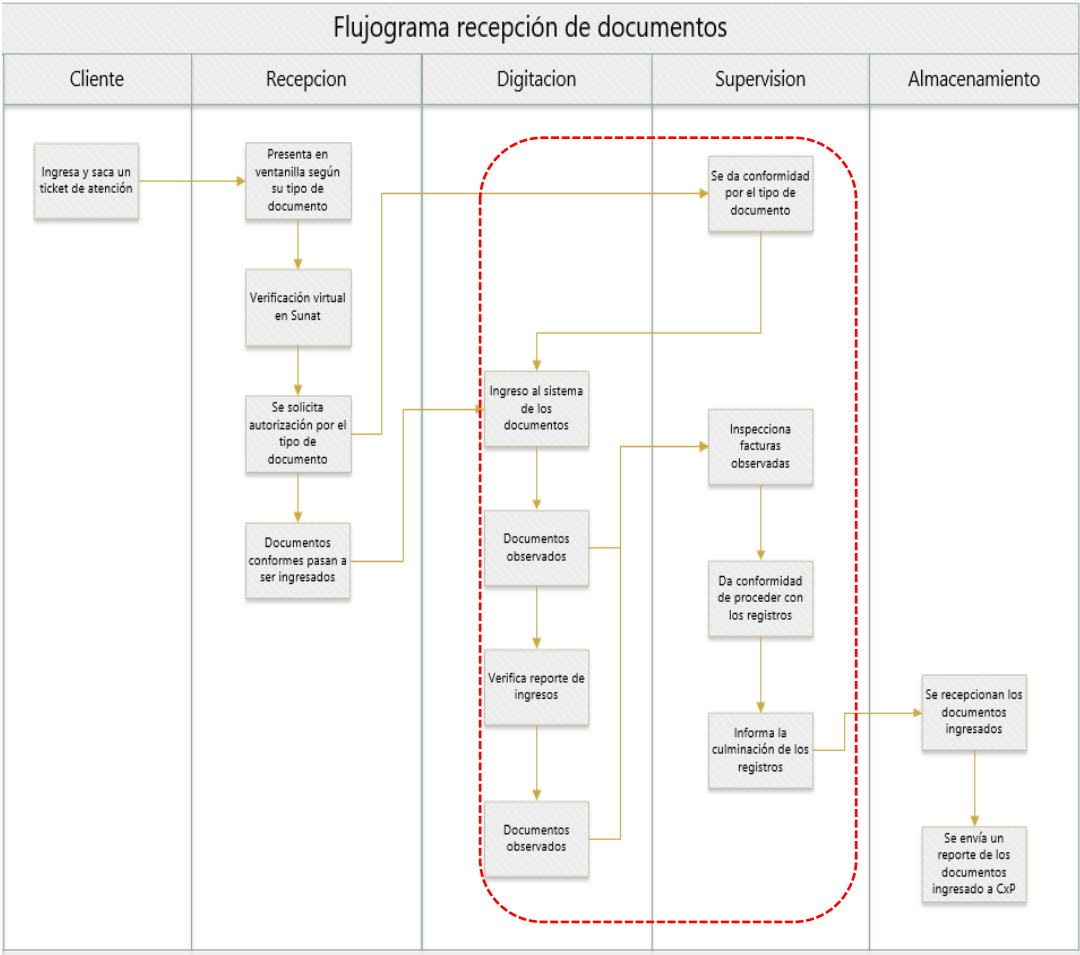
Figura 09 - Flujograma del área de recepción de documentos



El análisis de los demás procesos se pueden visualizar en el anexo 2

4.- Selección de procesos críticos

Según el flujograma de recepción se identifica que el mayor inconveniente presente se da cuando de recepción pasa a digitación y supervisión lo cual genera demoras en el trámite para la emisión de las facturas y el pago respectivo a los proveedores. Las dificultades se presentan desde el ingreso de la información al sistema, el cual por mal manejo de la información genera que la información de los proveedores quede como documentos observados. Otra dificultad se presenta cuando se verifica el reporte de ingresos donde al generar documentos observados por no cumplir con las condiciones establecidos se tienen demoras en el trámite correspondiente.

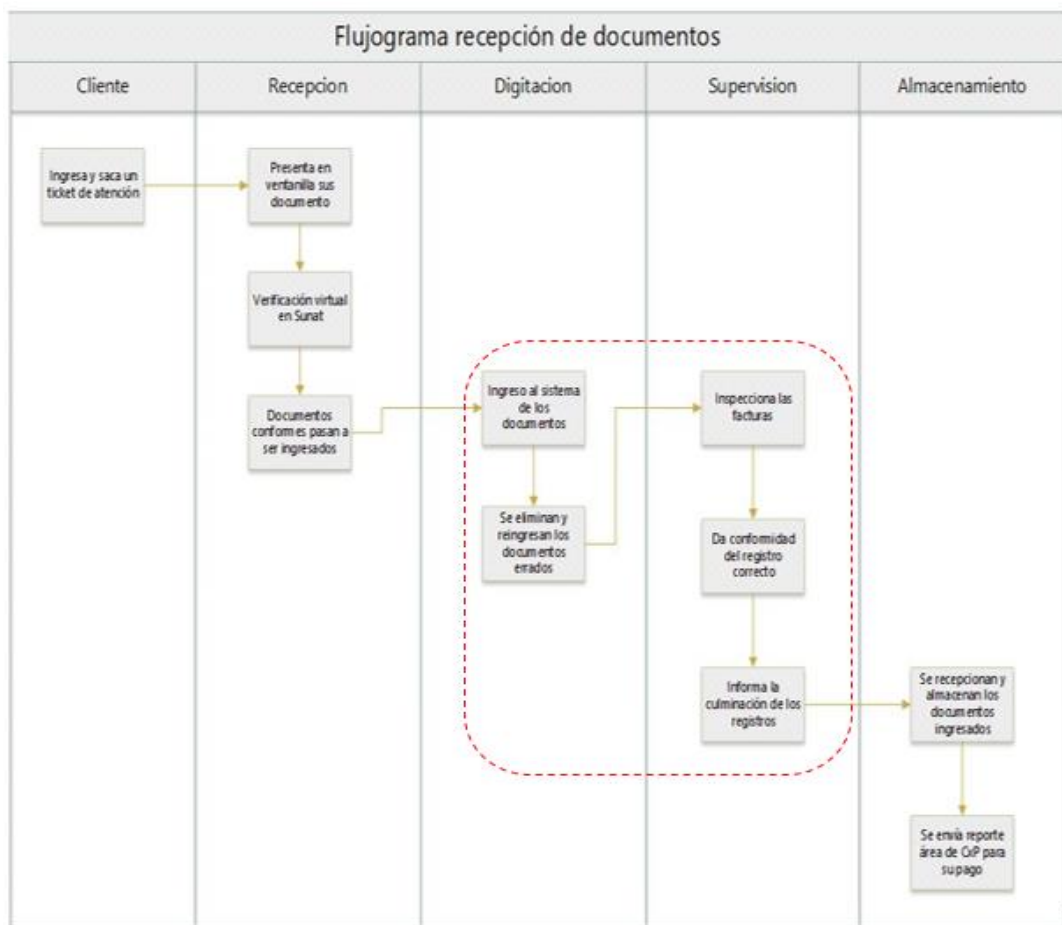


5.- Reorganización de los procesos

Después de hacer un análisis a los procesos, en vista de tener procesos que generan un tiempo excesivo para atender a los proveedores para el pago de sus facturas, se toma la decisión que es necesario incorporar procesos más ligeros en el trámite y que permitan reducir el tiempo de atención a cada proveedor con la finalidad de atender diariamente a mayor cantidad de proveedores. Teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✓ Simplificar los procesos
- ✓ Reducir procesos en los trámites
- ✓ Simplificar los procesos de verificaciones
- ✓ Coordinaciones permanentes con los proveedores para que la documentación que llega no sea observada y se reduzca el trámite

Tomando en cuenta lo antes expuesto se procede a realizar el nuevo flujograma de la gestión de procesos.



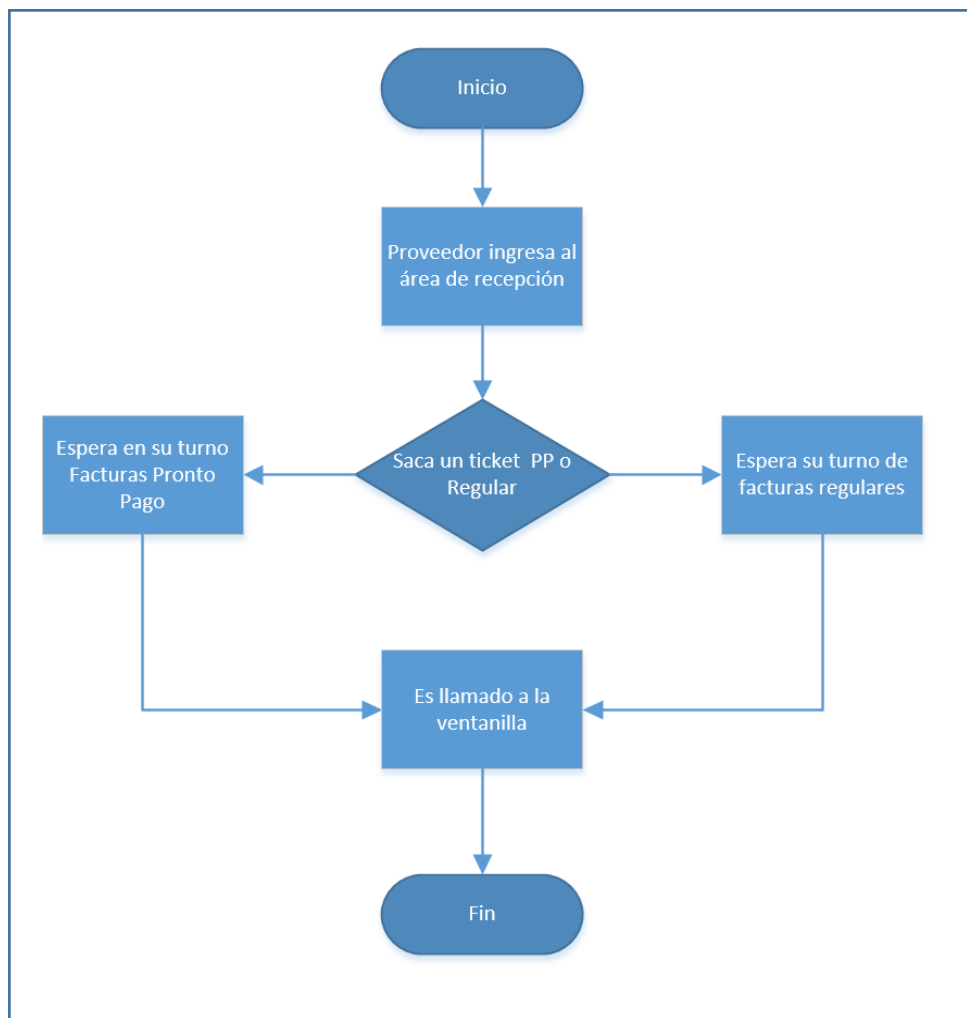
En el nuevo flujograma se resalta la parte que se modificó que corresponde a la digitación y supervisión, donde se concentraban las mayores demoras en los trámites realizados. Por lo que se realizó la mejora en el flujo de recepción de documentos para que el impacto favorable se vea reflejado en los tiempos de atención tal que se considera: El ingreso al sistema de los documentos, luego de manera rápida se rehace los documentos errados, se inspeccionan las facturas, luego se da la conformidad registro correcto y luego se informa de la culminación de los registros.

También En la recepción se capacitó al personal de las ventanillas para que recepcionen sin contratiempos, los documentos evitando la demora que se hacía en algunas ventanillas, así también se evitó solicitar alguna autorización a supervisión por el tipo de documento.

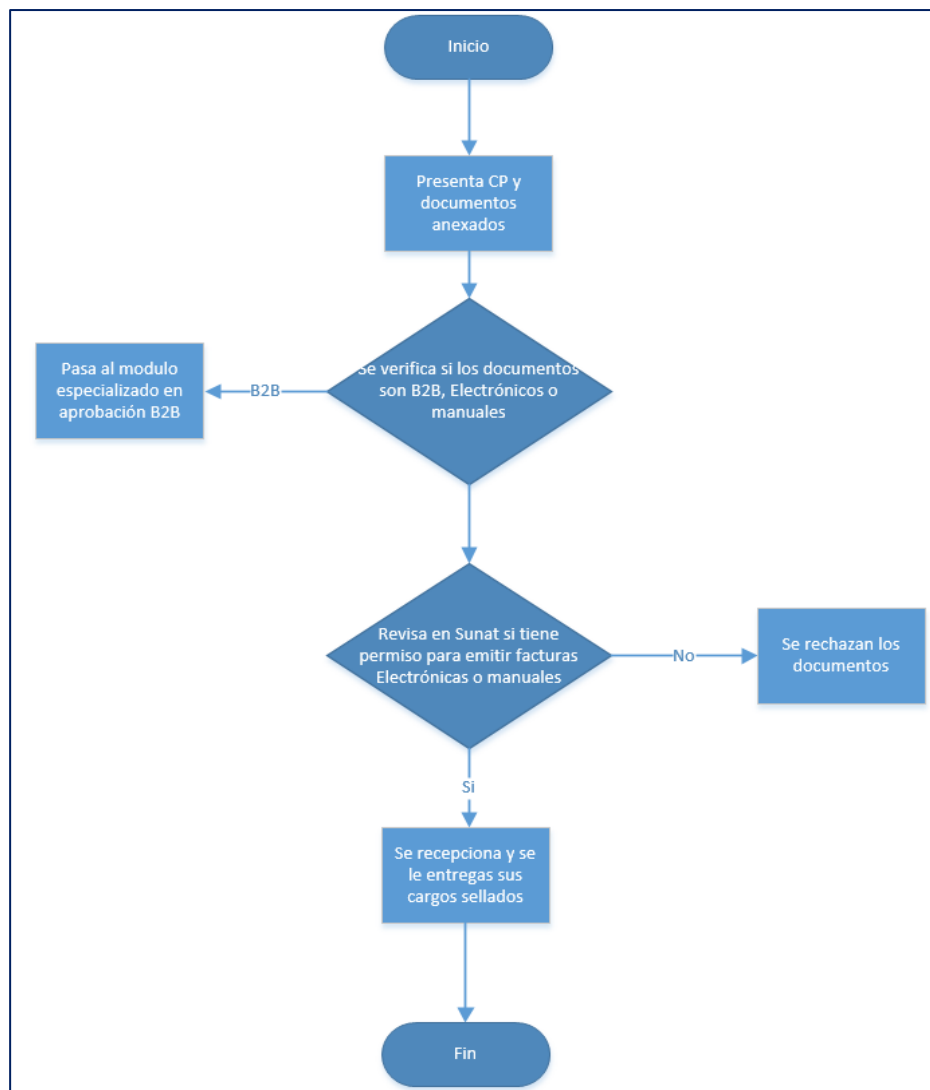
En la digitación se realizaron modificaciones al sistema para que el ingreso sea el mismo para todas las marcas de la corporación e instruir al personal, también se hizo retirar el proceso de revisión de documentos, con modificaciones al sistema de ingreso para poder revisar los documentos en el mismo tiempo que ingresan al sistema. De esta manera se redujo el proceso llevar los documentos observados por algún dato incorrecto a supervisión para su anulación, ya que el mismo personal que ingresaba y revisaba podía anular sus ingresos incorrectos y volverlas a ingresar.

Anexo 5. Procesos que intervienen en el área de recepción de documentos:

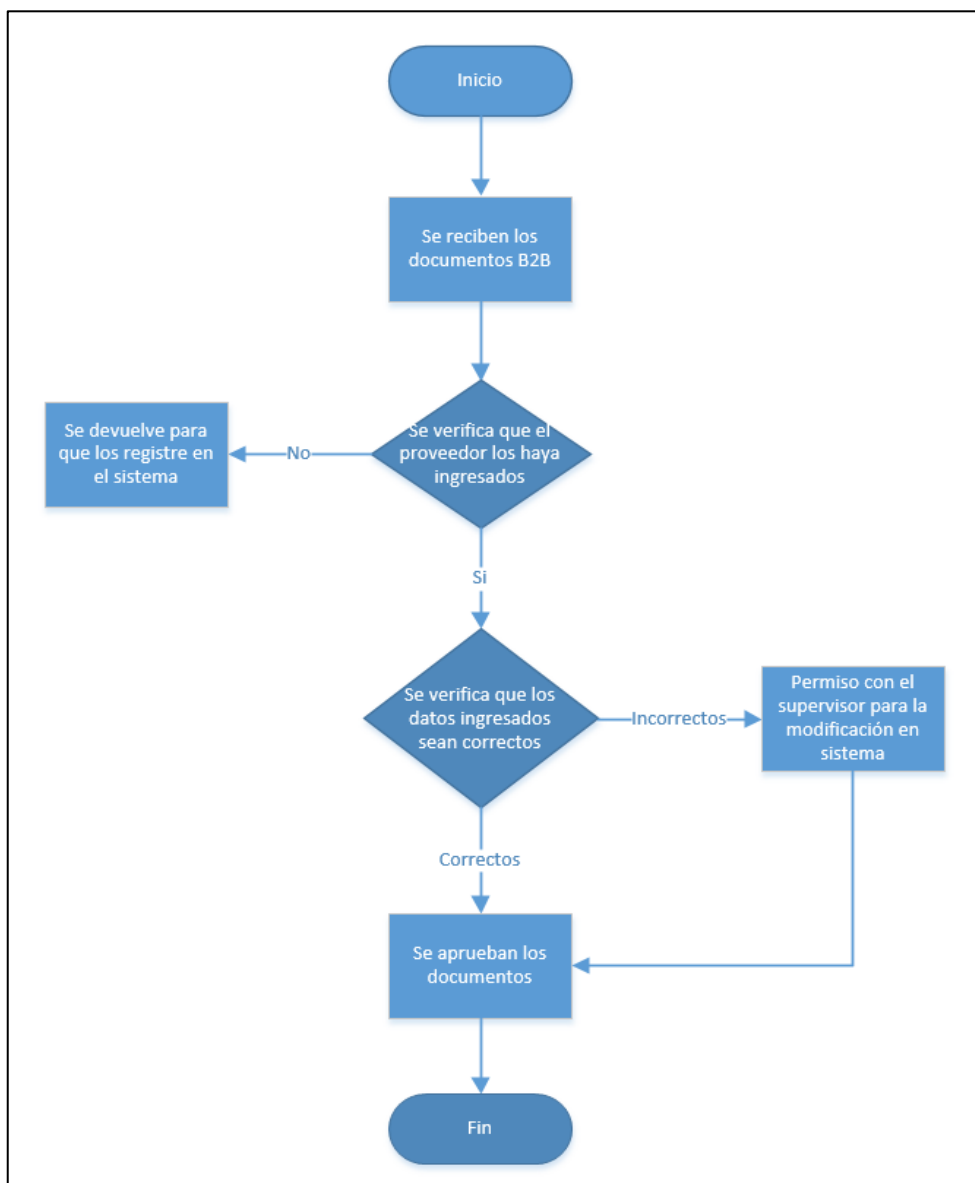
1.- Sacar ticket



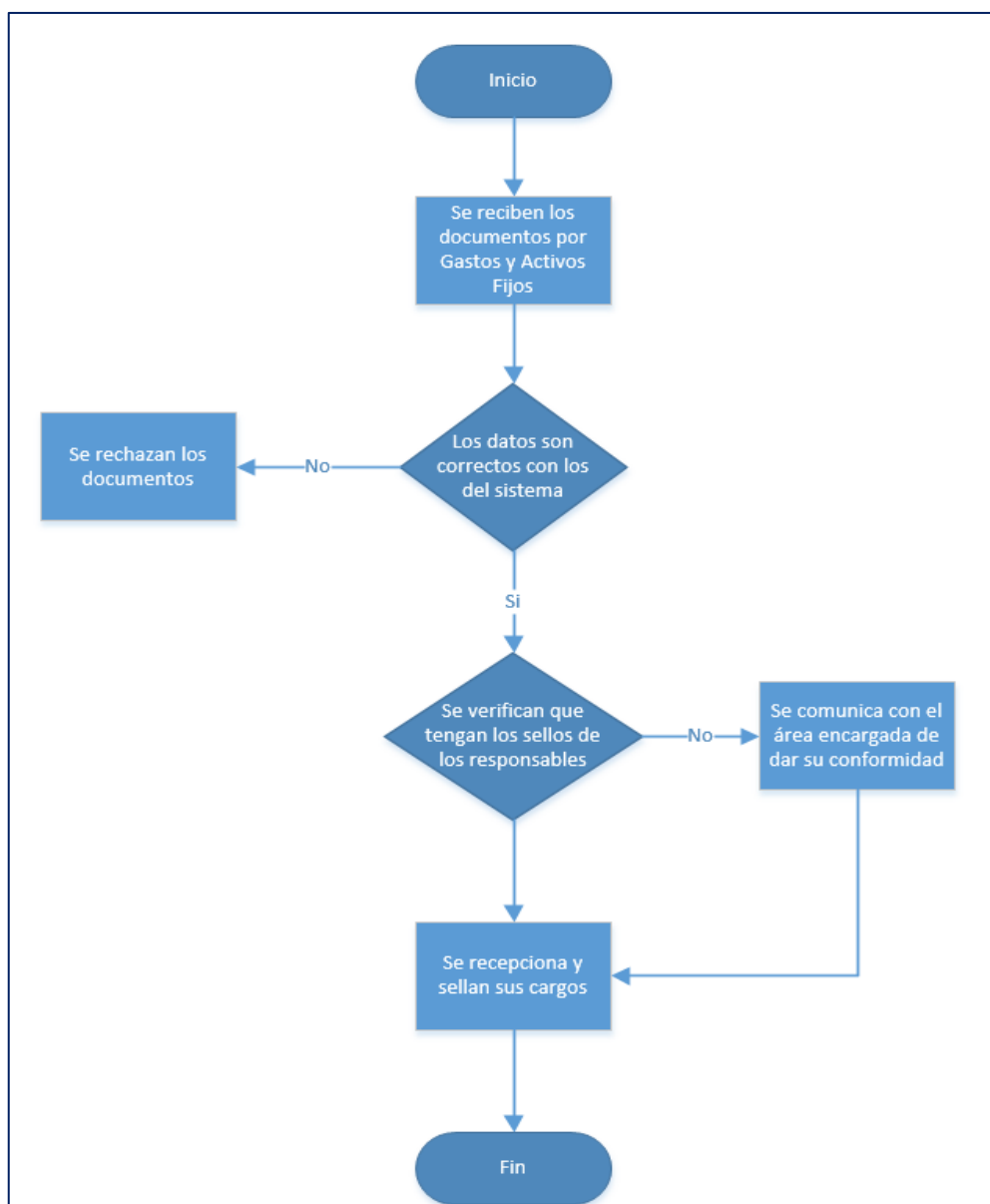
2.- Recepción de documentos regulares



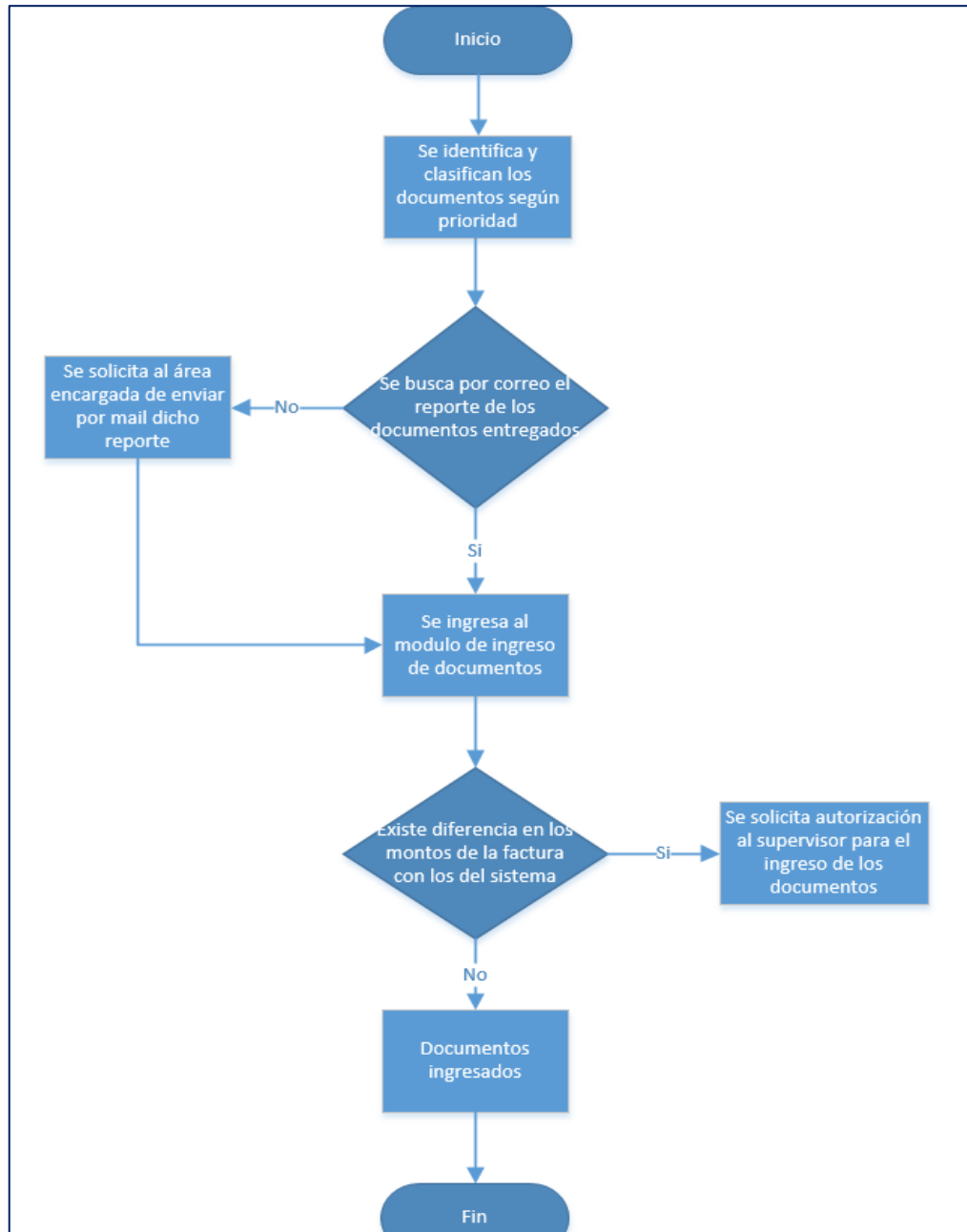
3.- Recepción de documentos pronto pago



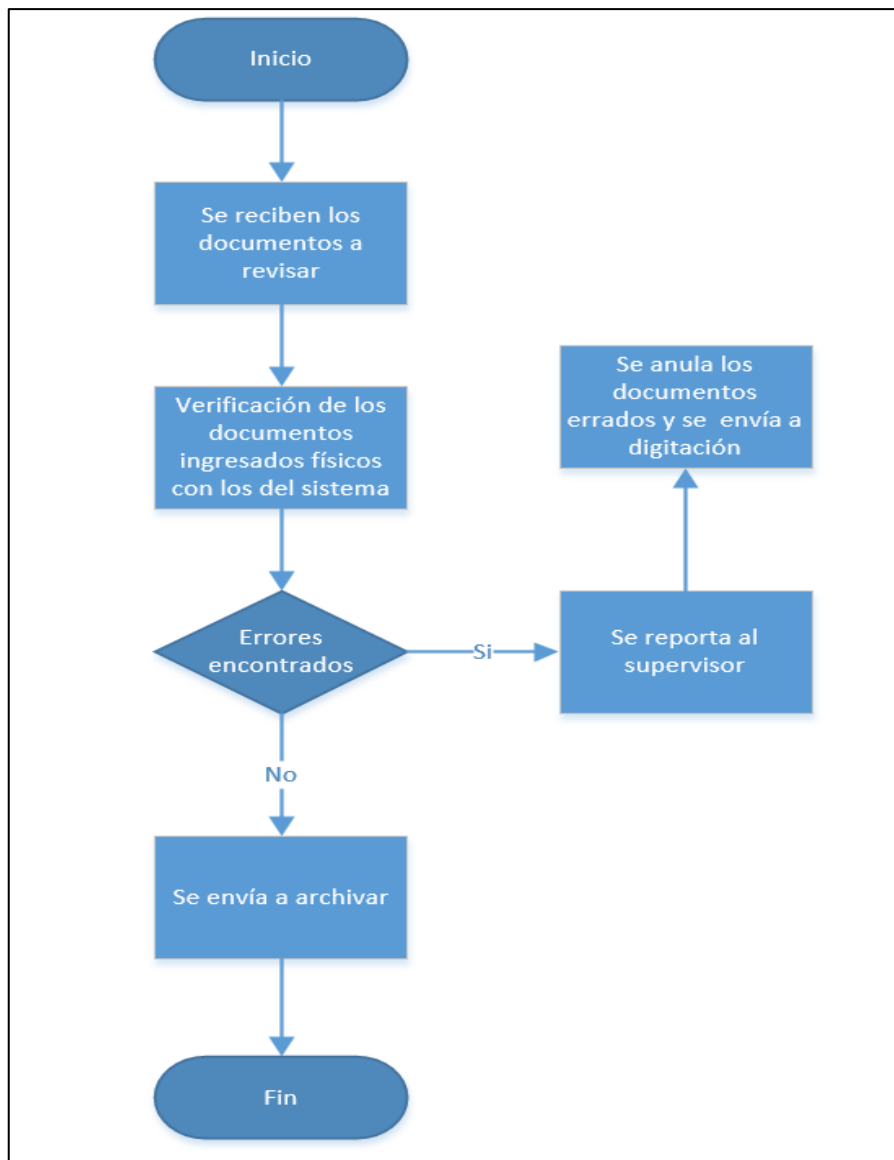
4.- Recepción de los documentos b2b



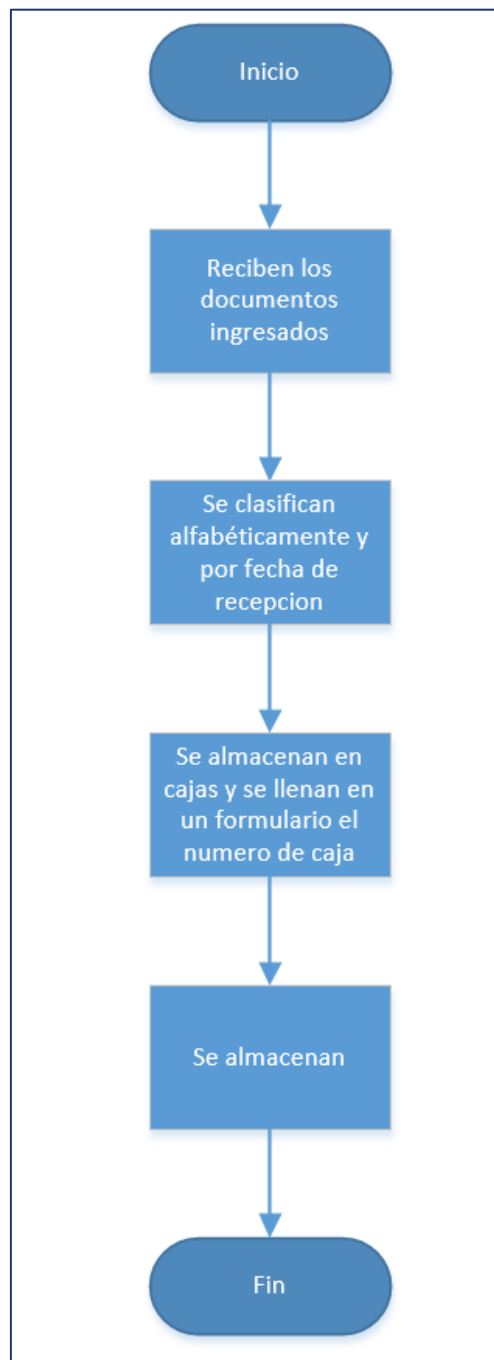
4. Recepción de documentos por gastos y servicios



5.- Verificación de los documentos ingresados



6.- Almacenamiento de los documentos



Anexo 6. Instrumentos de Recolección de datos

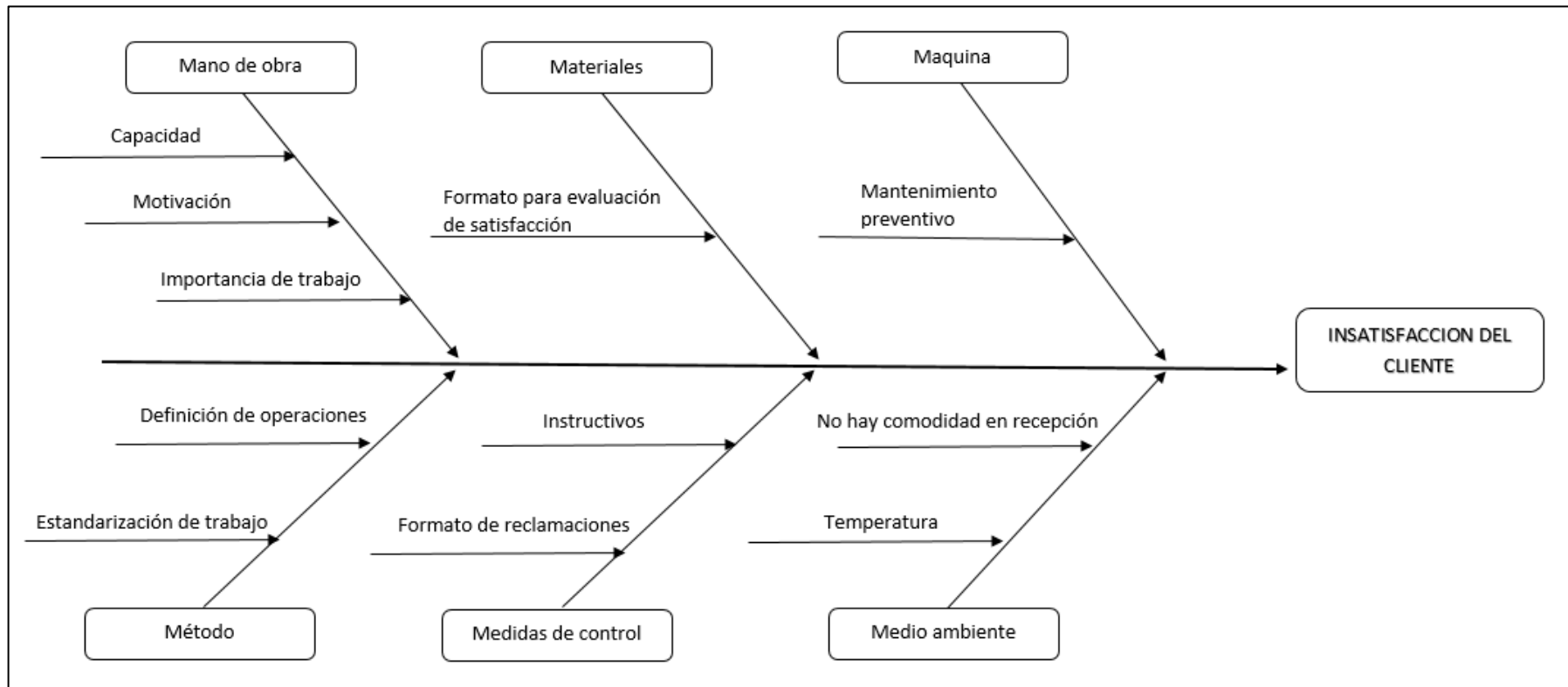
2																		
3	Parametros Ingresados																	
4	FECHA INICIO	3/05/2020																
5	FECHA HASTA	31/05/2020																
6	Estado	TRASPASADO																
7																		
8	MAYO																	
9	RUT_PROVEEDO	RAZON_SOCIAL,	TIPO_DOC,	NRO_DOC_CO	PREFIJO,	NRO_DOC,	FECHA_DOC,	FECHA_CONTAB	FECHA_RECE	EMPRESA,	MONEDA	M_NETO,	M_EXENTO,	IVA,	TOTAL,	ESTADO,	MONTO_DIF	CLASE_DOC
10	2010015430-8	SAN FERNANDO S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F123-108029	F123	108029	03-AUG-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	103.63	0	18.65	122.28	TRASPASADC	5.71	DOC MAD
11	2010015430-8	SAN FERNANDO S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F123-107945	F123	107945	01-AUG-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	429.8	0	77.36	507.16	TRASPASADC	42.98	DOC MAD
12	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF01-881283	FF01	881283	31-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	620.84	0	111.75	732.59	TRASPASADC	0.03	DOC MAD
13	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF01-880180	FF01	880180	28-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	2087.93	0	375.83	2463.76	TRASPASADC	0.39	DOC MAD
14	2022108468-4	REDONDOS S. A.	FACTURA ELECTRONICA	F176-866934	F176	866934	31-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	643.02	0	115.74	758.76	TRASPASADC	50	DOC MAD
15	2010007437-1	MANUFACTURA DE METALES Y A	FACTURA ELECTRONICA	FF10-118567	FF10	118567	3-Jul-20	4-May-20	27-Jul-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	627.2	0	112.9	740.1	TRASPASADC	0	DOC HIJO
16	2015526157-0	GRUPO SANTA ELENA S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F102-554816	F102	554816	31-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	604	0	108.72	712.72	TRASPASADC	0	DOC MAD
17	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF61-37215	FF61	37215	30-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	2745.67	0	494.22	3239.89	TRASPASADC	0.27	DOC MAD
18	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF61-37306	FF61	37306	30-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	3170.14	0	570.63	3740.77	TRASPASADC	1.11	DOC MAD
19	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF61-36787	FF61	36787	28-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	1500.6	0	270.11	1770.71	TRASPASADC	0.12	DOC MAD
20	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF01-881240	FF01	881240	31-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	514.94	0	92.69	607.63	TRASPASADC	-0.02	DOC MAD
21	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF01-881410	FF01	881410	31-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	1227.98	0	221.04	1449.02	TRASPASADC	0.12	DOC MAD
22	2060137387-5	CBC LOGISTICS S.A.C.	FACTURA ELECTRONICA	F710-36819	F710	36819	25-Jul-20	4-May-20	03-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	1872.69	0	337.08	2209.77	TRASPASADC	0	DOC HIJO
23	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF61-36790	FF61	36790	28-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	2033.06	0	365.95	2399.01	TRASPASADC	0.7	DOC MAD
24	2026635233-7	PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.	FACTURA ELECTRONICA	FF61-37966	FF61	37966	01-AUG-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	408.05	0	73.45	481.5	TRASPASADC	0	DOC HIJO
25	2010009545-0	LAIWE SA	FACTURA ELECTRONICA	F001-135882	F001	135882	31-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	1311.12	0	236	1547.12	TRASPASADC	0	DOC MAD
26	2019130886-8	ARCOR DE PERU S.A	FACTURA ELECTRONICA	F025-32832	F025	32832	18-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	1040	0	187.2	1227.2	TRASPASADC	0	DOC MAD
27	2039063020-7	JILIN EXIMPORT E.I.R.L.	FACTURA ELECTRONICA	F001-872	F001	872	04-AUG-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	16290.34	0	2932.27	19222.61	TRASPASADC	0	DOC MAD
28	2056371761-1	C & S AGROINDUSTRIAS S.A.C.	FACTURA ELECTRONICA	F002-10559	F002	10559	27-Jul-20	4-May-20	03-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	0	360	0	360	TRASPASADC	0	DOC MAD
29	2052408881-0	AVIVEL S.A.C.	FACTURA ELECTRONICA	F001-16091	F001	16091	29-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	2356.8	0	424.22	2781.02	TRASPASADC	0	DOC MAD
30	2055707944-1	EMPRESA COMERCIALIZADORA	FACTURA ELECTRONICA	F444-24335	F444	24335	29-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	68.69	0	12.36	81.05	TRASPASADC	0.01	DOC MAD
31	2015526157-0	GRUPO SANTA ELENA S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F102-554141	F102	554141	28-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	138.48	0	24.93	163.41	TRASPASADC	0	DOC MAD
32	2015526157-0	GRUPO SANTA ELENA S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F102-553966	F102	553966	27-Jul-20	4-May-20	04-AUG-20	TOTUS LIMA SOL	SOL	3055.31	0	549.96	3605.27	TRASPASADC	0.01	DOC MAD

Anexo 7. Instrumentos de Recolección de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
3	Parametros Ingresados																	
4	FECHA INICIO	1/06/2020																
5	FECHA HASTA	30/06/2020																
6	Estado	TRASPASADO																
7																		
8	JUNIO																	
9	RUT_PROVEEDOR	RAZON SOCIAL	TIPO_DOC	NRO_DOC	C_PREFIJO	NRO_DOC	FECHA_DOC	FECHA_CONTA	FECHA_RECE	EMPRESA	MONEDA	M_NETO	M_EXENTO	IVA	TOTAL	ESTADO	COD_PRO	CLASE_DOC
10	2060266409-1	1010 S.A.C.	FACTURA ELECTRONICA	F001-281	F001	281	29-May-20	9-Jun-20	9-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	55093.5	0	9916.83	65010.33	TRASPASADO	64008	DOC MADRE
11	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119816	F001	119816	4-Jun-20	8-Jun-20	8-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	2299.92	0	413.99	2713.91	TRASPASADO	135	DOC MADRE
12	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119325	F001	119325	28-May-20	9-Jun-20	9-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	1795.2	0	323.14	2118.34	TRASPASADO	135	DOC MADRE
13	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120078	F001	120078	11-Jun-20	14-Jun-20	14-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	47688.92	0	8584.01	56272.93	TRASPASADO	135	DOC MADRE
14	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120077	F001	120077	11-Jun-20	14-Jun-20	14-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	44071.1	0	7932.79	52003.89	TRASPASADO	135	DOC HIJO
15	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120438	F001	120438	19-Jun-20	21-Jun-20	21-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	31695.32	0	5705.17	37400.49	TRASPASADO	135	DOC HIJO
16	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119079	F001	119079	21-May-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	16156.26	0	2908.12	19064.38	TRASPASADO	135	DOC MADRE
17	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119080	F001	119080	21-May-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	16935.32	0	3048.35	19983.67	TRASPASADO	135	DOC MADRE
18	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119330	F001	119330	28-May-20	6-Jun-20	6-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	1740.8	0	313.34	2054.14	TRASPASADO	135	DOC HIJO
19	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120441	F001	120441	19-Jun-20	21-Jun-20	21-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	9516.48	0	1712.97	11229.45	TRASPASADO	135	DOC HIJO
20	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120257	F001	120257	16-Jun-20	25-Jun-20	17-Jun-20	MAESTRO	SOL	10481.32	0	1886.65	12367.97	TRASPASADO	135	DOC HIJO
21	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120697	F001	120697	26-Jun-20	28-Jun-20	28-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	16246.02	0	2924.27	19170.29	TRASPASADO	135	DOC MADRE
22	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119081	F001	119081	21-May-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	16548.6	0	2978.76	19527.36	TRASPASADO	135	DOC MADRE
23	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119328	F001	119328	28-May-20	6-Jun-20	6-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	20528.62	0	3695.16	24223.78	TRASPASADO	135	DOC HIJO
24	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120437	F001	120437	19-Jun-20	21-Jun-20	21-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	3433.23	0	617.97	4051.2	TRASPASADO	135	DOC MADRE
25	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-117839	F001	117839	06-APR-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	224585.76	0	40425.45	265011.21	TRASPASADO	135	DOC HIJO
26	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119323	F001	119323	28-May-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	23685.28	0	4263.34	27948.62	TRASPASADO	135	DOC MADRE
27	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120085	F001	120085	11-Jun-20	16-Jun-20	12-Jun-20	MAESTRO	SOL	144	0	25.92	169.92	TRASPASADO	135	DOC MADRE
28	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120076	F001	120076	11-Jun-20	15-Jun-20	15-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	2760.75	0	496.93	3257.68	TRASPASADO	135	DOC MADRE
29	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-120698	F001	120698	26-Jun-20	28-Jun-20	28-Jun-20	TOTUS LIMA	SOL	6244.42	0	1124	7368.42	TRASPASADO	135	DOC HIJO
30	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-119324	F001	119324	28-May-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	7562.4	0	1361.22	8923.62	TRASPASADO	135	DOC MADRE
31	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-116948	F001	116948	10-Mar-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	1460.34	0	262.86	1723.2	TRASPASADO	135	DOC MADRE
32	2010011922-7	3M PERU S.A.	FACTURA ELECTRONICA	F001-118884	F001	118884	15-May-20	2-Jun-20	2-Jun-20	MAESTRO	SOL	1388	0	249.84	1637.84	TRASPASADO	135	DOC MADRE

Anexo 8. Diagrama de Ishikawa

Diagrama de Ishikawa



Anexo 9. Validez de los instrumentos de medición



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
	VARIABLE INDEPENDIENTE 1: Gestión por procesos				
1	DIMENSIÓN 1: Análisis del proceso	Si	No	Si	No
	-% de procesos críticos $R_p = \frac{N^{\circ} \text{ de procesos}}{\text{Total de procesos}} * 100$	X		X	
2	DIMENSIÓN 2: Mejora del proceso	Si	No	Si	No
	-% de procesos mejorados $P_m = \frac{N^{\circ} \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} * 100$	X		X	
	VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente				
1	DIMENSIÓN 1: Conformidad	Si	No	Si	No
	-% de facturas atendidas $F_a = \frac{N^{\circ} \text{ de facturas atendidas}}{\text{Total de facturas}} * 100$	X		X	
2	DIMENSIÓN 2 : Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No
	-% de tiempo de atención $T_a = \frac{N^{\circ} \text{ de facturas atendidos a tiempo}}{\text{Total de facturas atendidas}} * 100\%$	X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ROBERTO FARFAN MARTINEZ
DNI: 02617808

Especialidad del validador: MAESTRO EN GERENCIA DE PROYECTOS DE INGENIERÍA

Lima 20 de septiembre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE INDEPENDIENTE 1: Gestión por procesos							
1	DIMENSIÓN 1: Análisis del proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de procesos críticos $P_c = \frac{N^{\circ} \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} * 100$	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Mejora del proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de procesos mejorados $M_p = \frac{N^{\circ} \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} * 100$	X		X		X		
	VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente							
1	DIMENSIÓN 1: Conformidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de facturas atendidas $F_a = \frac{N^{\circ} \text{ de facturas atendidas}}{\text{Total de facturas}} * 100$	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de tiempo de atención $T_a = \frac{N^{\circ} \text{ de facturas atendidos a tiempo}}{\text{Total de facturas atendidos}} * 100\%$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg:BAZAN ROBLES ROMEL DARIO

DNI: 41091024

Especialidad del validador: MAESTRO EN PRODUCTIVIDAD Y RELACIONES INDUSTRIALES

Lima 17 de Octubre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	VARIABLE INDEPENDIENTE 1: Gestión por procesos							
1	DIMENSIÓN 1: Análisis del proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de proceso críticos $P_c = \frac{N^\circ \text{ de procesos críticos}}{\text{Total de procesos}} * 100$	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Mejora del proceso	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de procesos mejorados $P_m = \frac{N^\circ \text{ de procesos mejorados}}{\text{Total de procesos}} * 100$	X		X		X		
	VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente							
1	DIMENSIÓN 1: Conformidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de facturas atendidas $F_a = \frac{N^\circ \text{ de facturas atendidas}}{\text{Total de facturas}} * 100$	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
	-% de tiempo de atención $T_a = \frac{N^\circ \text{ de facturas atendidos a tiempo}}{\text{Total de facturas atendidos}} * 100\%$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. JAVIER FRANCISCO PANTA SALAZAR
DNI: 02636381

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

Lima 20 de Septiembre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 10. Manual de procedimiento



PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

El presente procedimiento es aplicable a Falabella Corporativo Perú S.A.C. y las empresas a las cuales les brinda servicios, detalladas a continuación:

- Saga Falabella S.A. y subsidiarias
- Hipermercados Tottus S.A. y subsidiarias
- Tiendas Del Mejoramiento Del Hogar S.A. y subsidiarias
- Open Plaza S.A.C. y subsidiarias
- ContacCenter Falabella S.A.C.
- Falabella Tecnología Perú S.A.C.
- Falabella Perú S.A.A.
- Falabella Corporativo Perú S.A.C.

RECEPCIÓN COMPROBANTES DE PAGO POR MERCADERÍA

N°	Actividad	Responsable(s)	Descripción de la Actividad
1	Entrega de CP	Otorgantes	<p>Presencial: Presenta en recepción de Gestión Documentaria sus CP y documentos anexados según requisitos de cada empresa. Dichos CP podrían estar ingresado en plataforma B2B.</p> <p>Digital: Envía adjuntando XML y PDF, en los buzones electrónicos correspondientes</p>
2	Recepción de CP presencial	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	Recibe los documentos verificando que la empresa a la cual se emite sea una empresa del grupo. Asegura contar con todos los requisitos anexados según las condiciones de cada empresa.
3	Verificación CP Físicos en SUNAT	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	<p>Revisa virtualmente en página web de SUNAT la validez de CP Físicos, ingresando el RUC del proveedor en el campo "Consulta de Obligados de Comprobantes Electrónicos", verificando en el campo "Comprobantes Obligados".</p> <p>De visualizar que no cuenta con autorización vigente de emitir electrónicos rechaza la recepción devolviendo CP.</p>

N°	Actividad	Responsable(s)	Descripción de la Actividad
4	Verificación de datos del CP y documentos anexados	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	<p>Revisa que los datos del CP se hayan emitido correctamente y que el CP cumpla con las condiciones aceptadas por las normas establecidas por SUNAT.</p> <p>De igual manera revisa que los datos de los documentos anexados (Si tuviera) pertenezcan a la misma empresa a cuál se emitieron los CP.</p> <p>De estar conforme en todas las validaciones realiza la Aceptación del CP, actividad 9.</p> <p>Caso contrario el Rechazo de CP, realiza la actividad 10.</p> <p>De ser un CP ingresados en B2B, continúa con las validaciones desde la actividad 5.</p>
5	Búsqueda de CP ingresado en B2B	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	<p>Ingresa al MPP, módulo "Aprobación de Facturas de MPP", realiza la búsqueda del CP ingresando número del Lote u Orden de compra que acompañan la factura.</p>
6	Validación de datos en MPP	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	<p>Compara los datos que hubieran emitidos en el CP contra la información del sistema, como: Serie, n° documento, fecha de emisión, base imponible, base exento, IGV, total, ISC.</p> <p>De estar conforme realiza Aprobación, actividad 7. Caso contrario el Rechazo del CP, actividad 8.</p>

N°	Actividad	Responsable(s)	Descripción de la Actividad
7	Aprobación de CP ingresados por B2B	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	Con los datos validados selecciona Aprobación desde el MPP, aprobando el Lote. Sella los CP y cargos del Otorgante. Fin del Procedimiento.
8	Rechazo de CP ingresados por B2B	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	En caso no coincide algún dato o a falta de un documento no anexado, selecciona Rechazo desde el MPP, lo cual anula el Lote y libera la OC. Comunica al proveedor para su reingreso y devuelve CP con sus los documentos anexados (Si tuvieran).
9	Aceptación de CP	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	CP Físicos: Sella la copia Emisor y en las otras copias que se custodie con el sello de "RECEPCION" y con la fecha del día de aceptación. CP Electrónico: Sella en la única copia impresa Adicionalmente sella los cargos del Otorgante en señal de recepción Aceptada de manera legible y en un lugar que no altere información del CP. Fin del procedimiento.
10	Rechazo de CP	Asistente/ Digitador de Gestión Documentaria	Devuelve los CP y/o documentos anexados con irregularidades e indicando motivo.

Anexo 11. Carta de autorización para el desarrollo de la investigación.

Lima, 21 de noviembre del 2020

Señores:

Huatuco Taipe, Janeth y Oscurima Flores, Javier Eduardo

Estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la
Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS DE INVESTIGACIÓN

Yo García Arata Luis, identificado con DNI 42309749, en mi calidad de representante legal de la empresa Falabella corporativo, autorizo a ambos estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Este, a utilizar información de la empresa que consideren relevantes para el desarrollo del proyecto de tesis denominado **“Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área recepción de documentos de la empresa Falabella Lima, 2020”**. Con el compromiso de hacer buen uso de los datos e información que puedan recopilar de los diferentes medios como archivos electrónicos, formatos y archivos físicos que la empresa pone a su disposición para los efectos de llevar a cabo el desarrollo de su investigación. Se reitera que la información debe ser de uso exclusivo para llevar a cabo la investigación de su tesis. De considerar necesario se autoriza a los estudiantes la publicación de su investigación en el medio que considere su Universidad.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Profesional de Ingeniería Industrial.

Atentamente,



Nombre del Representante legal.
Luis García Arata



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), JANETH HUATUCO TAPE, JAVIER EDUARDO OSCURIMA FLORES estudiante(s) de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE LA EMPRESA FALABELLA LIMA, 2020", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el :

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
JANETH HUATUCO TAPE DNI: 48843919 ORCID 0000-0002-2568-7190	Firmado digitalmente por: HUATUCOTA89 el 30 Dic 2020 20:09:20
JAVIER EDUARDO OSCURIMA FLORES DNI: 42022210 ORCID 0000-0003-4101-8410	Firmado digitalmente por: JOSCURIMA el 04 Ene 2021 11:01:08

Código documento Trilce: